

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

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KUNDUR UTARA
KABUPATEN KARIMUN
(Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*

M. HARMINAN SAH
NPM : 147310074

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2019**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama	: M. Harminan Sah
NPM	: 147310074
Program Studi	: Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan	: Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi	: Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).

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

Pekanbaru, 28 Maret 2019

Pembimbing I  Drs. H. Zaini Ali, M. Si	Pembimbing II  Rizky Setiawan, S. IP., M. Si
---	--

Turut Menyetujui
 Program Studi Ilmu Pemerintahan
 Ketua,

 Budi Muliando, S. IP., M. Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : M. Harminan Sah
 NPM : 147310074
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
 Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).

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

Pekanbaru, 28 Maret 2019

Ketua	Sekretaris
 Prof. Dr. H. Yusri Murni, SH, M. Hum	 Budi Mulsanto, S.IP., M.Si
	 Yendri Nazri, S.Sos., M.Si Anggota
	 Drs. H. Zaini Ali, M. Si Anggota
	 Rizky Setiawan, S. IP., M. Si Anggota
 Mengetahui Wakil Dekan I Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP, M.Si	

iii

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 27/UIR-Fs/Kpts/2019 tanggal 27 Maret 2019 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 28 Maret 2019 jam 09.00 – 10.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa.

Nama : M. Hamminan Sab
NPM : 147310074
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)

Nilai Ujian : Angka : " 79,56 " ; Huruf : " B + "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. H. Yusri Munaf, SH, M.Hum.	Ketua	
2.	Budi Muliarto, S.IP., M.Si.	Sekretaris	
3.	Yendri Nazir, S.Sos., M.Si.	Anggota	
4.	Drs. H. Zaini Ali, M.Si.	Anggota	
5.	Rizky Setiawan, S.IP., M.Si.	Anggota	
6.	Agung Wicaksono, MPA	Notulen	

Pekanbaru, 28 Maret 2019
Au. Dekan


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

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 297/UIR-FS/KPTS/2019
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA**

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

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

Mengingat : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 081/UR/KPTS/2017 tentang Pemberbentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR mulai tahun 2016-2020.

Memperhatikan : Rekomendasi Ka Prodi dan Wakil Dekan I Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa

MEMUTUSKAN

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

Nama : **M. Harminan Sah**
N P M : 147310073
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).

1. Prof.Dr.H.Yusri Munaf,SH,M.HUm	Sebagai Ketua merangkap Penguji
2. Budi Mulianto, S.IP.,M.Si	Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
3. Yendri Nazir, S.Sos.,M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
4. Drs.H. Zaini Ali,M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
5. Rizky Setiawan, S.IP.,M.Si	Sebagai Anggota merangkap Penguji
6. Agung Wicaksono, MPA	Sebagai Notulen

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.

3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan Di Pekanbaru
Pada Tanggal 27 Maret 2019
An. Dekan

Dr.H. Panca Setyo Prihatin, S.IP.,M.Si
Wakil Dekan I Bidang Akademik

Tembusan Disampaikan Kepada :

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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : M. Hafidul Mulya
NPM : 2316074
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).

Naskah Skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrative dan akademis, oleh karena itu dapat di sahkan sebagai Sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 28 Maret 2019
An. Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

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

Budi Muliarto, S.IP., M.Si

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I

Prodi Ilmu Pemerintahan
Ketua,

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

Budi Muliarto, S.IP., M.Si

PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Yang lebih utama dari Segalanya

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, atas rahmat serta karuniaNya yang memberikan kemudahan sehingga akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Sholawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat kukasihi dan kusayangi.

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih kupersembahkan karya kecil ini untuk keluarga yang telah memberikan kasih sayang tiada terhingga yang tak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas bertuliskan kata cinta dan persembahan. Doa, segala dukungan dan kerja keras kalianlah yang telah membuat kusampai pada hari ini, semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bangga dan bahagia, karna tak ada satupun yang lebih penting selain melihat Ayah tersenyum bahagia.

Untuk teman-teman serta sahabat seperjuangan terbaik hanya karya kecil ini yang dapat kupersembahkan atas do'a dan segala bantuan moril maupun materil yang telah kalian berikan selama ini, tiada yang paling membahagiakan saat berkumpul bersama kalian, meskipun kadang tak akur namun hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan. Dan walaupun bermalas-malasan ke kampus namun saling mengingatkan untuk datang kuliah.

Untuk Dosen Pembimbing I dan pembimbing ke II yang telah memotivasi saya dengan guyonan dan candanya, terima kasih atas segala bimbingan, bantuan, nasehat dan dengan sabar mengajarkanku untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Dan untuk seluruh dosen serta staf akademik di fakultas ilmu sosial dan politik terima kasih banyak atas semua bantuan kalian.

Terimakasih untuk keluarga saya di Pekanbaru beserta teman-teman, karna selalu ada dan menjadi sahabat terbaik. Kalian adalah tempat kembali disaat benar atau salah, disaat menang dan kalah bahkan disaat suka maupun duka.

Untuk Teman-teman Ilmu Pemerintahan seperjuangan dan sepenanggungan, terimakasih atas canda tawa dan solidaritas yang luar biasa sehingga membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa atas segala rahmat yang di berikan Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi penelitian ini dengan judul: “Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun(Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)“tanpa halangan suatu apapun.

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

1. Terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.C. L Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu sosial & politik UIR.
2. Terimakasih kepada BapakDr. Moris Adidi Yogia, S. Sos., M. Si Selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, semoga

ditangan Bapak lahir kader-kader yang bermanfaat bagi bangsa dan negara.

3. Terimakasih kepada Bapak Budi Muliando, S. IP., M.Si selaku Prodi di jurusan Ilmu Pemerintahan.
4. Terimakasih kepada Bapak Drs. H. Zaini Ali, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan penulisan Skripsi penelitian ini.
5. Bapak Rizky Setiawan, S.IP., M.Si selaku pembimbing II yang telah sudi meluangkan waktunya untuk memberikan arahan-arahan demi kesempurnaan Skripsi ini.
6. Terimakasih kepada Seluruh Dosen Ilmu Pemerintahan Baik yang pernah menjadi pengajar dan pendidik serta seluruh Dosen yang ada di Fisipol yang telah mendidik dan mengajarkan saya dari yang tidak tau menjadi tau.
7. Terimakasih kepada seluruh Staf karyawan TU Fisipol yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dari awal kuliah hingga selesai.
8. Terimakasih kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta yang selalu memberi doa dan dorongan secara moril dan materil kepada penulis, juga memberikan semangat dan motivasi yang sangat luar biasa, serta tidak pernah lelah untuk memperjuangkan nasib anak-anaknya menjadi lebih baik.
9. Terimakasih kepada Teman-teman seperjuangannya yang penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu, yang selalu memberikan semangat

dan motivasi serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi penelitian ini.

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

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

Pekanbaru, 11 Januari 2019

Penulis

M. Harminan Sah



	Halaman
DAFTAR ISI	
DAFTAR PERSETUJUAN PEMIMBING.....	ii
DAFTAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
BERITA ACARA UJIAN KONFEREHENSIF	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
SURAT PERNYATAAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACK.....	xvi
 BAB I : PENDAHULUAN	

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	22
1. Tujuan Penelitian	22
2. Kegunaan Penelitian.....	22
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	24
1. Pemerintahan.....	24
2. Teori Fungsi Pemerintahan	28
3. Teori Kebijakan Pemerintahan.....	29
4. Manajemen Pemerintahan.....	33
5. Manajemen SDM	33
6. Teori Pelayanan.....	37
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	42
C. Kerangka Pikir	44
D. Konsep Operasional	45
E. Operasional Variabel.....	47
F. Teknik Pengukuran	49

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian.....	56

C. Populasi dan Sampel	56
D. Teknik Penarikan Sampel	57
E. Jenis dan Sumber Data	57
F. Teknik Pengumpulan Data	58
G. Teknik Analisis Data	59
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	59

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Karimun	62
B. Sejarah Singkat Kecamatan Kundur Utara	63
C. Letak Geografis Kantor Camat Kundur Utara	64
D. Keadaan Penduduk	64
E. Kondisi Sosial	64
F. Struktur Organisasi dan TUPOKSI	65

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	82
1. Tingkat Umur Responden	82
2. Jenis Kelamin Responden	83
B. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).....	83
1. Persyaratan.....	86

2. Prosedur.....	90
3. Waktu.....	94
4. Produk Layanan.....	97
5. Penanganan.....	100

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	106
B. Saran	106

DAFTAR KEPUSTAKAAN	108
---------------------------------	-----

DOKUMENTASI	111
--------------------------	-----

LAMPIRAN	
-----------------	--



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
I.1	Jumlah Bengkel Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun.....	19
2.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	42
2.2	Operasional Variabel Penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).....	47
3.1	Jumlah Populasi dan Sampel.....	57
3.2	Jadwal Waktu Penelitian	59
5.1	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur	82
5.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	83
5.3	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Persyaratan.....	88
5.4	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Prosedur.....	91
5.5	Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara	

- Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Waktu.....94
- 5.6 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Produk Layanan.....97
- 5.7 : Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Penanganan Pengelolaan Pengaduan.....100
- 5.8 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).....103



DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

- 2.1 : Kerangka Pikir Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).....45
- 4.1 : Struktur Organisasi Kecamatan Kundur Utara65



SURAT PERYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Harminan Sah
 NPM : 147310074
 Program Studi : Ilmu Pemerintahan
 Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
 Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perzinan Usaha Perbengkalan)

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

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

Pekanbaru, 28 Maret 2019

Pelaku Pernyataan



M. Harminan Sah

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KUNDUR UTARA
KABUPATEN KARIMUN
(Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)**

ABSTRAK

**M. Harminan Sah
147310074**

Kata Kunci : Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk Layanan, Penanganan

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik maka dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tentang bagaimana mengurus suatu perizinan. Permasalahan yang muncul yakni kurang optimalnya Peran Camat Menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun terutama bidang pelayanan usaha perbengkelan dalam menanggapi permasalahan perizinan dilihat dari banyaknya usaha perbengkelan yang tidak memiliki izin. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk Mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif dengan lokasi penelitian Kecamatan Kundur Utara. Jenis dan sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder, sedangkan pengumpulan data melalui hasil observasi, survey, wawancara, dan kuesioner penelitian. Setelah data-data diperoleh lalu dikelompokkan menurut jenisnya dalam sebuah tabel, kemudian data tersebut di analisis dan di hubungkan dengan teori-teori dalam bentuk uraian sehingga kesimpulan dapat di ambil.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kundur Utara sudah maksimal atau berada pada kategori sudah terlaksana dengan baik dengan persentase 43,33%. Hal ini didasari dari kenyataan yang ditemui yakni a) persyaratan sudah cukup baik. b) prosedur berada pada kategori belum. c) waktu berada pada kategori baik. d) produk layanan berada pada kategori terlaksana dengan baik. e) penanganan berada pada kategori cukup baik.

**OPERATION OF DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICES
(PATEN) IN KUNDUR UTARA DISTRICT, KARIMUN DISTRICT**

(Workshop Business Licensing Study)

ABSTRACT

M. Harminan Sah

147310074

Keywords: Requirements, Procedures, Time, Fees, Service Products, Handling

In order to respond to the dynamics of the development of the implementation of regional government towards good governance, which pays attention to the needs and demands of the public in public services, the Minister of Home Affairs issued a regulation on Integrated District Administration Services (PATEN) guidelines on how to administer a permit. The problem that arises is the sub-optimal role of the sub-district administrator in carrying out integrated sub-district administrative services (PATENT) in North Kundur Subdistrict, Karimun District, especially in the field of workshop business services in response to licensing problems seen from the number of workshop businesses that do not have permits. Thus, the purpose of the research is to find out the implementation of integrated subdistrict administrative services (PATEN) in North Kundur Subdistrict Karimun Regency (Workshop Business Licensing Study).

This type of research is a descriptive survey with a research location in North Kundur District. Types and sources of data used primary data and secondary data, while collecting data through the results of observations, surveys, interviews, and research questionnaires. After the data is obtained then grouped according to its type in a table, then the data is analyzed and linked to theories in the form of descriptions so that conclusions can be taken.

Based on the results of the study, it is known that the Implementation of Integrated Administrative Services in the Districts of North Kundur Subdistrict has been maximized or in the category has been implemented well with a percentage of 43.33%. This is based on the reality found, namely: a) the requirements are good enough. b) the procedure is in the category yet. c) time is in the good category. d) service products are in the well-implemented category. e) handling is in a fairly good category.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia adalah Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk tercapainya tujuan Negara Republik Indonesia maka disusunlah sistem pemerintahan rasional yang terdiri Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah dan Pemerintah Desa.

Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahannya menganut asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Daerah mempunyai kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat.

Dalam pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsinya, kabupaten dan kota mempunya pemerintahan daerah, yang diatur dengan Undang-undang.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah direvisi menjadi Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah telah

memberikan peluang dan kesempatan bagi desa dalam memberdayakan masyarakatnya untuk mewujudkan pemerataan pembangunan dan pelayanan yang optimal, kemudian yang direvisi lagi dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dalam Undang-undang tersebut pada Pasal 2 ayat (1) dijelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah Provinsi itu dibagi atas Daerah Kabupaten dan Kota. Selanjutnya dalam pasal 2 ayat 2 dikatakan Daerah Kabupaten/Kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas Kelurahan dan/atau Desa.

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

Kedudukan Camat Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 209 dijelaskan bahwa Kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, sebagaimana dijelaskan pada ayat (2) huruf f, sebagai berikut :

Perangkat Daerah kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Sekretariat Daerah;
- b. Sekretariat DPRD;
- c. Inspektorat;
- d. Dinas;
- e. Badan; Dan
- f. Kecamatan

Kedudukan Kecamatan dijelaskan pada pasal 221 UU No. 23 Th. 2014 sebagai berikut :

1. Daerah kabupaten/kota membentuk Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/kelurahan.
2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah.
3. Rancangan Perda Kabupaten/Kota tentang pembentukan Kecamatan yang telah mendapatkan persetujuan bersama bupati/wali kota dan DPRD kabupaten/kota, sebelum ditetapkan oleh bupati/ wali kota disampaikan kepada Menteri melalui gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat untuk mendapat persetujuan.

Jadi Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan artinya dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengkoordinasikan semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat harus memberikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan.

Pada Pasal 224 UU No. 23 Tahun 2014 ayat (1) Kecamatan dipimpin oleh seorang kepala kecamatan yang disebut camat yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/wali kota melalui sekretaris Daerah.

Maka dalam penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus sendiri pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan diarahkan untuk mempercepat

terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip-prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur Negara sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea keempat, yang berbunyi melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Berdasarkan UU Nomor 23 tahun 2014 klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni :

1. **Urusan pemerintahan absolut** berdasarkan Pasal 9 ayat 2 Undang-undang 23 Tahun 2014 adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Adapun Urusan-urusan Pemerintahan Absolut terdiri dari :
 - a. Politik Luar Negri
 - b. Pertahanan
 - c. Keamanan
 - d. Yustisi atau Peradilan
 - e. Moneter dan fiskal Nasional
 - f. Agama
2. **Urusan pemerintahan konkuren** adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah

kabupaten/kota. Dimana Urusan Pemerintahan Konkuren dibagi atas urusan wajib dan urusan pilihan diantara nya yaitu :

a. Urusan Wajib

- Pelayanan Dasar

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan Rakyat dan kawasan Pemukiman
- e. Ketentraman ketrtiban umum dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

- Non Pelayanan Dasar

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertahanan
- e. Lingkungan Hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komusikasi dan Informatika
- k. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
- l. Penanaman Modal
- m. Kepemudaan dan Olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan

b. Urusan Pilihan

- Kelautan dan Perikanan
- Pariwisata
- Pertanian
- Kehutanan
- Energi dan sumberdaya mineral
- Perdagangan
- Perindustrian
- Transmigrasi

3. **Urusan pemerintahan umum** adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.
- a. kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.
 - b. Pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional dalam rangka memantapkan pengalaman pancasila, pelaksanaan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Pada Tahun 1945. Pelestarian Bhinneka Tunggal Ika serta pertahanan dan pemeliharaan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
 - c. Pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa;
 - d. Pembinaan kerukunan antar suku dan intra suku, umat beragama, ras dan golongan lainnya guna mewujudkan stabilitas keamanan lokal, regional, dan nasional;
 - e. Penanganan konflik sosial sesuai ketentuan peraturan perUndang-undangan;
 - f. Koordinasi pelaksanaan tugas antar instansi pemerintahan yang ada diwilayah daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan, potensi serta keanekaragaman daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-undangan.
 - g. Pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila; dan
 - h. Pelaksanaan semua Urusan Pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan daerah dan tidak dilaksanakan oleh instansi vertikal.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 10 ayat (1) dalam rangka mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan maka pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah. Pemerintah Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang menurut Undang-undang ini ditentukan menjadi urusan pemerintah.

Dalam Diana Halim Koentoro (2004: 13), Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan sendiri, atau dapat melimpahkan

sebagian urusan pemerintahan kepada perangkat Pemerintah atau wakil pemerintah di daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintah daerah dan atau pemerintah desa. Wewenang untuk mengatur dan menyelenggarakan pemerintahan tidak semata-mata dilakukan oleh pemerintah pusat. Melainkan juga oleh satuan-satuan pemerintahan yang lebih rendah, baik secara teritorial maupun secara fungsional. Satuan pemerintahan yang lebih rendah diserahi untuk mengatur dan menyelenggarakan sendiri urusan pemerintahan.

Dan urusan pilihan yaitu: urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan. Dalam rangka penyelenggaraan urusan-urusan wajib dan pilihan tersebut, pemerintah daerah juga harus berdasarkan pada 3 organ penyelenggaraan pemerintahan yaitu dekonsentrasi, desentralisasi, tugas pembantuan. Penerapan 3 organ pemerintahan didasarkan pada kebutuhan dan kewenangan masing-masing satuan pemerintahan.

Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi Negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan public berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektifitas, efisiensi, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu

ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat, disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di daerah. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Dan bagi masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluhkan, dan kecewa terhadap tidak layaknya apatur dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Masalah nyata proses pelayanan umum, terutama pengurusan penerbitan surat keterangan tidak mampu, dirasakan masih berbelit-belit, tidak selesai pada waktu yang telah ditentukan dan tidak diinformasikan secara jelas dan lengkap mengenai persyaratan pengurusan surat keterangan tidak mampu sehingga dalam proses pelayanannya tidak terkendali secara efektif .

Seiring dengan pelaksanaan Otonomi Daerah, Daerah dituntut untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat yang dicerminkan lewat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai

dengan perkembangan teknologi dan pertumbuhan serta peningkatan kebutuhan dasar masyarakat. Titik berat Otonomi Daerah saat ini adalah Desa atau Kecamatan, dimana pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat dan secara langsung. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik sangat penting untuk diperhatikan.

Dalam upaya Meningkatkan kualitas pelayanan publik diataranya keluar Peraturan Menteri Dalam Negeri No 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam permendagri tersebut mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan satu pintu dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat. bila sebelumnya warga atau masyarakat pelaku usaha harus bersusah payah mendatangi satu persatu instansi pelayanan wewenang untuk mengurus berbagai perizinan cukup melalui satu tempat saja yaitu kantor atau badan pelayanan terpadu satu pintu

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

membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah Kabupaten/Kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN.

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

Pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati kepada Camat yang bersifat Delegatif untuk melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah, tugas dan kewenangan Camat yang salah satunya yaitu Pembinaan yang merupakan Kewenangan Atributif. Kemudian Camat juga memiliki Kewenangan delegatif.

Kewenangan Atributif adalah kewenangan yang melekat pada Camat itu sendiri sementara kewenangan delegatif adalah kewenangan yang dilimpahkan dari Bupati Kepada Camat

Adapun tugas dan wewenang Camat menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan pada pasal 15 ayat 1 dan 2 adalah:

1. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi;
 - a. mengordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. mengordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. mengordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perUndang-undangan;
 - d. mengordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - e. mengordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan;
 - f. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;

- g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
2. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:
- a. perizinan;
 - b. rekomendasi;
 - c. koordinasi;
 - d. pembinaan;
 - e. pengawasan;
 - f. fasilitas;
 - g. penetapan;
 - h. penyelenggaraan;
 - i. kewenangan lain yang dilimpahkan.

Dalam Diana Halim Koentoro (2004: 13), Menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintah menyelenggarakan sendiri, atau dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintahan kepada perangkat Pemerintah atau wakil pemerintah di daerah atau dapat menugaskan kepada pemerintah daerah dan atau pemerintah desa. Wewenang untuk mengatur dan menyelenggarakan pemerintahan tidak semata-mata dilakukan oleh pemerintah pusat. Melainkan juga oleh satuan-satuan pemerintahan yang lebih rendah, baik secara teritorial maupun secara fungsional. Satuan pemerintahan yang lebih rendah disertai untuk mengatur dan menyelenggarakan sendiri urusan pemerintahan.

Pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati kepada Camat yang bersifat Delegatif untuk melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah, tugas dan kewenangan Camat yang salah satunya yaitu Pembinaan yang merupakan Kewenangan Atributif. Kemudian Camat juga memiliki Kewenangan delegatif.

Kewenangan Atributif adalah kewenangan yang melekat pada Camat itu sendiri sementara kewenangan delegatif adalah kewenangan yang dilimpahkan dari Bupati Kepada Camat.

Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah merupakan Pedoman bagi Pemerintah Daerah baik provinsi maupun Kabupaten/Kota dalam rangka penataan Kelembagaan Perangkat Daerah untuk pembentukan organisasi perangkat daerah berupa Dinas, Badan, Sekretariat serta Kecamatan.

Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 ini adalah tindak lanjut dari amanat dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta adanya perubahan pembagian urusan pemerintahan antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten dan Kota.

Dalam Peraturan ini memuat ketentuan-ketentuan dalam pembentukan satuan kerja perangkat daerah, jenis, kriteria tipologi, hingga pada kedudukan tugas dan fungsi Perangkat Daerah. Dalam Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 2016 pasal 1 ayat 5 Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut asas otonomi dan Tugas Pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah pada pasal 6 Pemerintah Daerah adalah kepala Daerah sebagai unsur

penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah otonom.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah telah diberlakukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa namun dilapangan masih diberlakukan Peraturan Pemerintah No 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004, Camat selain menerima kewenangan yang bersifat atributif juga memiliki kewenangan yang bersifat delegatif. Selanjutnya Berdasarkan pasal 15 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan, Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan Kegiatan Pemberdayaan Masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggara ketentuan dan ketertiban umum
3. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
4. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan tingkat kecamatan
5. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan atau Kelurahan
6. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak dari pada pelaksanaan pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu produktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkordinir segala tuntunan yang ada. Meningkatkan tuntunan tersebut maka akan terjadi juga peningkatan tugas

dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah.

Dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, penyelenggaraan pemerintahan daerah yang sesuai dengan Undang-undang tersebut dalam substansinya mengalami perubahan, namun pada hakikatnya tetap menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah di beri kewenangan dan mengurus dan mengatur semua unsur pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintahan pusat.

Untuk mendirikan Usaha harus mendapatkan Izin Usaha Gangguan dari Bupati dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karimun 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah (pasal 103 ayat 1) maka di tetapkanlah Peraturan Bupati Karimun Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi Dan Uraian Tugas Kecamatan Tipe A Dan Kelurahan

Dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pemerintah untuk meningkatkan kinerja kecamatan. Selanjut Camat juga melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah di lingkungan pemerintah kabupaten/kota dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di kecamatan. Kewenangan yang dilimpahkan kepada Camat Kundur Utara oleh Bupati Karimun belum bisa terlaksana dengan baik, karena kewenangan tersebut masih banyak yang mengambang.

Dalam artian kewenangan yang dilimpahkan masih terdapat kekurangan dalam teknis operasional pelaksanaan kewenangan yang dilimpahkan. Hambatannya dalam meliputi hambatan yang dihadapi dari internal kecamatan,

yaitu organisasi yang belum jelas dalam pelaksanaannya. Pelaksanaan otonomi daerah pada hakekatnya adalah mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah kecamatan adalah organisasi perangkat daerah yang paling depan berhadapan dengan masyarakat.

Oleh sebab itu sudah selajaknya organisasi kecamatan mendapat perhatian yang jauh lebih besar. Dalam upaya untuk meningkatkan peran kecamatan, memperpendek birokrasi dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah daerah Kabupaten/Kota dituntut untuk dapat memberikan kewenangan-kewenangan yang lebih banyak terhadap pemerintah kecamatan.

Kecamatan berada di garis terdepan dalam pelaksanaan berbagai kebijakan dan program-program pemerintahan dan pembangunan di daerah. Peraturan Bupati Karimun Nomor 38 tahun 2016 tentang Susunan Organisasi Dan Uraian Tugas Kecamatan Tipe A Dan Kelurahan Adapun tugas umum pemerintahan yang diselenggarakan oleh Camat meliputi;

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan ketatausahaan kecamatan.

Selain tugas sebagaimana dimaksud di atas, Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

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

Sesuai dengan pasal 82 Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2011 tentang Retribusi Daerah dimana menyebutkan bahwasanya wajib retribusi yang tidak melaksanakan kewajibannya sehingga merugikan keuangan daerah diancam pidana kurungan paling lama 3 bulan atau pidana denda paling banyak 3 kali jumlah retribusi terutang yang tidak atau kurang dibayar.

Isi dari Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 12 Tahun 2004 Tentang Retribusi Izin Gangguan (Ho) yang kemudian di perbaharui dengan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retrebusi Daerah yang kemudian diperjelas dalam Keputusan Camat Kundur Utara Nomor 1.a Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kundur Utara yang dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih efektif dan efisien perlu adanya SOP tersebut baik bersifat retribusi maupun yang bersifat rekomendasi namun disini jenis pelayanan PATEN dibagi kedalam 2 bidang :

1. Bidang Perizinan
 - a. Pemberian izin distribusi pada pelayanan obat skala Kecamatan dan Toko Obat.
 - b. pemberian izin untuk penggunaan/ pemanfaatan jaringan irigasi tersier dalam satu wilayah kecamatan bagi pengguna/pemanfaatan diluar kepentingan pertanian.
 - c. Penerbitan IMB untuk fungsi hunian diluar kawasan perumahan yang dibangun oleh pengembang dan luas bangunan maksimal 250 m² dan kawasan perumahan yang sudah menjadi milik individu.
 - d. Penerbitan IMB untuk Perusahaan dan perumahan dibawah 250 m².
 - e. Pemberian pertimbangan teknis pengajuan izin untuk usaha perdagangan skala kecamatan.
 - f. Penerbitan Tanda Daftar Industri (TDI) bagi industri mikro, tradisional dan rumah tangga dengan investasi peralatan sampai dengan Rp. 50.000.000-
 - g. Penerbitan Izin gangguan Ho skala Kecamatan**
 - h. Penerbitan izin usaha Penunjang tenaga listrik yang berdomisili diwilayah kecamatan dengan kapasitas maksimum 40 PK
 - i. Pemberian, Pembatalan, Penutupan Izin Usaha Depot dan Pangkalan Minyak Tanah.
 - j. Pemberian, Pembatalan dan penutupan dan perpanjangan izin usaha pengumpulan dan penyaluran pelumas bebas.

- k. Pemberian izin dalam bentuk surat izin usaha perorangan SIUP Operasi Produksi untuk usaha pertambangan umum untuk jenis bahan galian pasir diluar sungai tanah uruk tanah liat dengan luas 1000 m² dengan tidak menggunakan alat berat dan bahan peledak.

2. Bidang Non Perizinan

Penulis membatasi penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi perizinan Usaha Perbengkelan) alasannya dikeranakan bengkel skala kecil di Kecamatan Kundur Utara belum ada yang memiliki izin gangguan usaha perbengkelan skala kecil padahal jumlah bengkel skala kecil cukup banyak di Kecamatan Kundur Utara.

Menurut M. Kwartono Adi mendefinisikan usaha kecil adalah sebagai berikut: Usaha kecil adalah kegiatan ekonomi rakyat yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 200.000.000,- tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau yang memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp 1.000.000.000,- dan milik Warga Negara Indonesia (Adi, 2007: 12).

Zulkarnain mendefinisikan pengertian usaha kecil adalah kegiatan ekonomi rakyat yang memenuhi kriteria sebagai (Zulkarnain, 2006: 125):

- 1) Usaha yang memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp 200 juta rupiah, tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- 2) Usaha yang memiliki penjualan tahunan paling banyak Rp 1 miliar rupiah. Usaha yang berdiri sendiri, bukan perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau terafiliasi, baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau skala besar.
- 3) Berbentuk badan usaha yang dimiliki perseorangan, badan usaha yang tidak berbadan hukum, termasuk koperasi.

Kabupaten Karimun adalah salah satu Kabupaten Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Ibu kota kabupaten Karimun terletak di Tanjung Balai Karimun, yang mana Kabupaten ini memiliki luas wilayah 7.984 KM², dengan luas Daratan 1.524KM², dan luas Lautan 6.460 KM². Kabupaten Karimun terdiri dari 198 Pulau dengan 67 diantaranya berpenghuni. Selanjutnya Kabupaten Karimun terdiri dari 12 Kecamatan dengan karimun memiliki jumlah penduduk sebanyak 174.784 Jiwa. Kabupaten Karimun Berbatasan dengan :

- Sebelah Barat berbatasan dengan Kepulauan Meranti
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Pelalawan dan Indragiri Hilir
- Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kota Batam

Selanjutnya Kecamatan Kundur Utara Merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Karimun yang terdiri dari 4 Desa 1 kelurahan. adapun Kecamatan Kundur Utara berbatasan dengan :

- Utara berbatasan dengan Kecamatan Karimun
- Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Kundur
- Barat berbatasan dengan Kecamatan Kundur Barat
- Timur berbatasan dengan Kecamatan Belat

Adapun Usaha Perbengkelan skala Kecil di kecamatan Kundur Utara yang bisa penulis gambarkan melalui tabel hasil pra survey sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Jumlah Bengkel Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun

No	Nama Bengkel	Izin	Tidak
1	Bengkel Yanto		√
2	Bengkel Soiling		√
3	Bengkel Toni		√
4	Bengkel Ah Khui		√
5	Bengkel Tarmizi		√
6	Bengkel Sarwito		√
7	Bengkel Andi		√
8	Bengkel Mohd Saifuddin		√
1	2	3	4
9	Bengkel Jamil		√
10	Bengkel Tri Tunggal		√
11	Bengkel Jumadi		√
13	Bengkel Arif		√
14	Bengkel Zoom Star		√
Jumlah		14	

Sumber : Prasurevei Peneliti, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah bengkel di kecamatan Kundur cukup banyak berjumlah 14 bengkel dan yang memiliki izin berjumlah 0 maka dapat disimpulkan bahwa pemilik bengkel tidak peduli untuk mengurus izin usaha gangguan, maka sesuai dengan pasal 20 di dalam isi peraturan Bupati Karimun Nomor 1 Tahun 2017 tentang pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati Karimun kepada camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam rangka mendekatkan pelayanan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berbunyi sebagai berikut :

- 1) Evaluasi terhadap sebagian kewenangan yang dilimpahkan kepada camat akan dilaksanakan setiap triwulannya dan akhir tahun.
- 2) Evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berdasarkan laporan triwulan dan akhir tahun yang dikirimkan oleh camat serta hasil monitoring lapangan.
- 3) Monitoring lapangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan oleh tim monitoring yang ditetapkan dengan keputusan Bupati.
- 4) Apabila dalam hasil evaluasi triwulan 1 ada camat yang menunjukkan perkembangan tidak baik dalam pelaksanaan sebagian kewenangan yang dilimpahkan, maka tim monitoring melaksanakan pembinaan kepada camat dimaksud.
- 5) Apabila hasil evaluasi triwulan II tidak juga menunjukkan perkembangan yang baik setelah adanya pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), maka tim monitoring akan memberikan kajian kepada Bupati guna mencabut kewenangan yang dilimpahkan kepada camat dimaksud untuk kemudian ditarik kembali kepada SKPD yang menangani kewenangan tersebut.
- 6) Hasil evaluasi dikategorikan tidak baik sebagaimana dimaksud pada ayat (4) dan (5) apabila;
 - a. Tidak adanya ketetapan waktu dalam pencapaian program/kegiatan di setiap triwulan sampai akhir tahun;
 - b. Tidak terwujudnya efisiensi dan efektifitas anggaran dalam pelaksanaan program/kegiatan;
 - c. Tidak terwujudnya ketetapan sasaran dalam pelaksanaan program/kegiatan;
 - d. Tidak terwujudnya ketepatan hasil dalam pelaksanaan program/kegiatan;

Ada pun Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kundur Utara Tertuang Dalam Keputusan Camat Kundur Utara Nomor 01. Tahun 2017.

1. Petugas loket satu

- a. menerima pendaftaran permohonan Bidang Perizinan
- b. entri data pada permohonan dan jenis
- c. mencatat nomor pendaftaran berkas dan memberikan resi pendaftaran
- d. memeriksa kelengkapan persyaratan, dituangkan dalam ceklis isi persyaratan
- e. mengembalikan berkas yang tidak lengkap pada pemohon
- f. meneruskan berkas lengkap pada seksi terkait
- g. menginformasikan jadwal verifikasi kepada pemohon (bila di perlukan)

2. Petugas Loker Dua

- a. Menerima pendaftaran permohonan bidang Non Perizinan
- b. entri data pada permohonan dan jenis
- c. mencatat nomor pendaftaran berkas dan memberikan resi pendaftaran
- d. memeriksa kelengkapan persyaratan, dituangkan dalam ceklis isi persyaratan
- e. mengembalikan berkas yang tidak lengkap pada pemohon
- f. meneruskan berkas lengkap pada seksi terkait
- g. menginformasikan jadwal verifikasi kepada pemohon (bila di perlukan)

3. Petugas Loker Tiga

- a. Menyerahkan surat ketetapan retribusi daerah (SKRD) atau sejenisnya Kepada pemohon.
- b. Meminta Bukti pembayaran retribusi Kepada pemohon sebagai dasar penyerahan izin
- c. Menyerahkan Produk pelayanan (izin rekomendasi) secara langsung kepada pemohon
- d. Menerbitkan tanda bukti penyerahan
- e. beresaman penyerahan izin

Adapun Syarat-syarat dalam pengurusan Izin Gangguan (Ho) Usaha Perbengkelan sebagai berikut :

1. Fc. KTP
2. Fc. Kartu Keluarga
3. Fc. Pengantar dari Lurah/Desa
4. NPWP

Berdasarkan *Pra Survey* yang penulis lakukan di Kecamatan Kundur Utara terdapat beberapa fenomena dan permasalahan, adapun fenomena-fenomena yang penulis temukan dalam penelitian tersebut adalah :

1. Kurang optimalnya Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun terutama bidang pelayanan usaha perbengkelan dalam menanggapi

permasalahan perizinan dilihat dari banyaknya usaha perbengkelan yang tidak memiliki izin.

2. Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Perbengkelan belum sesuai SOP Kecamatan yang mana dalam pengurusan Izin Usaha Perbengkelan dari pra survey masyarakat masih memiliki keterangan yang berbeda dari pelayanan terutama syarat yang diberikan, dan masih banyak bengkel yang belum punya izin namun Camat mengetahui akan hal tersebut.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian mengenai “Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan pokok yaitu : “Bagaimanakah Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) ?”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut, yaitu:

- a. Untuk Mengetahui Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).

- b. Untuk Mengetahui faktor-faktor Penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai pengembangan Ilmu pemerintahan yang diperoleh penulis selama menuntut ilmu di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
- b. Sebagai masukan bagi instansi yang bersangkutan dalam upaya meningkatkan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan).

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sehubungan dengan permasalahan diatas, maka penulis akan mencoba memperjelas konsep berupa teori pada penelitian ini yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, agar dapat memudahkan penulis untuk memecahkan permasalahan dan menjadi landasan dalam penelitian ini.

1. Pemerintahan

Setiap Negara mempunyai organisasi yang berwenang untuk merumuskan dan melaksanakan keputusan-keputusan yang mengikat bagi seluruh penduduk diwilayahnya. Dalam hal ini pemerintah bertindak atas nama dan menyelenggarakan kekuasaan dari Negara

Pemerintahan berasal dari kata pemerintah, yang paling sedikit kata “perintah” tersebut memiliki empat unsur yaitu ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak tersebut saling berhubungan, pihak memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Menurut Strong (dalam Syafiie 2011:31) Pemerintah mesti memiliki kekuasaan militer, legislatif, dan keuangan. Kemudian juga diilhami oleh teori Montesquieu (Trias Politika) yaitu Kekuasaan Eksekutif, Legislatif, dan Yudikatif.

Menurut Finer (Syafiie 2011:32) pemerintah harus mempunyai kegiatan terus menerus (proses), Negara tempat kegiatan itu berlangsung (*state*), pejabat

yang memerintah (*the duty*) dan cara, metode serta sistem (*manner, method and system*) dari pemerintah terhadap masyarakat.

Menurut Ndraha (2011:7) Ilmu pemerintahan dapat didefinisikan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa public dan layanan civil.

Menurut Syafiie (2011:8) ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekutif, dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antar lembaga serta antar yang memerintah dengan yang diperintah.

Menurut Poelje (dalam Ndraha 2010:16) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk memimpin hidup bersama manusia kearah kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan orang lain secara tidak sah.

Menurut Labobo (2011:2) ilmu pemerintahan mengkonstruksikan dirinya sebagai sebuah ilmu yang berasal dari manusia dan kembali kepada manusia dalam relasi yang memerintah dan yang diperintah.

Gaffar (dalam Ndraha 2010:16) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari proses politik (alokasi otoritatif nilai-nilai didalam sebuah masyarakat) dalam penyelenggaraan pemerintahan sebuah Negara.

Menurut Budiarjo (2009 : 21) mengemukakan bahwa pemerintahan adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber kepada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan atas Negara. Rakyat atau penduduk dan wilayah suatu

Negara memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut.

Menurut Rasyid (dalam Labolo 2011:19) tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga system ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar.

Menurut Syafiie (2011:20) pemerintah berasal dari kata perintah memiliki 4 unsur yaitu: ada dua pihak yang terkandung, kedua pihak terkandung, kedua pihak tersebut saling memiliki hubungan, pihak yang memerintah memiliki wewenang, dan pihak yang diperintah memiliki ketaatan.

Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip NKRI sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar NKRI tahun 1945. Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati atau Walikota dan perangkat Daerah (UU 32 tahun 2004 pasal 1 ayat 2 dan 3).

Menurut Surbakti (1999:168) istilah pemerintah dan pemerintahan berbeda artinya, dimana pemerintahan menyangkut tugas dan kewenangan, sedangkan pemerintah merupakan aparat yang menyelenggarakan tugas dan kewenangan Negara. Kemudian istilah pemerintahan itu sendiri pengeritannya dapat dikaji atau ditinjau dari tiga aspek :

- a. Ditinjau dari aspek kegiatan (dinamika), pemerintahan berarti segala kegiatan atau usaha yang terorganisasikan, bersumber pada kedaulatan dan berlandaskan pada dasar Negara.
- b. Ditinjau dari aspek structural fungsional, pemerintahan mengandung arti seperangkat fungsi Negara, yang satu sama lain saling berhubungan

secara fungsional, dan melaksanakan fungsinya atas dasar-dasar tertentu demi tercapainya tujuan Negara.

- c. Ditinjau dari aspek tugas dan kewenangan Negara, maka pemerintahan berarti seluruh tugas dan kewenangan Negara.

Sedangkan menurut Ndraha (2011:78-79) pemerintah memiliki dua fungsi

dasar yaitu :

- a. Fungsi primer atau disebut dengan fungsi pelayanan yaitu fungsi pemerintahan sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk jasa Hamkam, layanan civil dan layanan birokrasi.
- b. Fungsi sekunder atau disebut juga fungsi pemberdayaan yaitu sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tak berdaya termasuk penyediaan, pembangunan dan prasarana.

Dari penjelasan diatas jelas bahwa fungsi pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintah terbagi tiga fungsi yaitu :

- a. Fungsi pembangunan
- b. Fungsi pemberdayaan
- c. Fungsi pelayanan

Didalam ilmu pemerintahan, maksud dengan pemerintah ini berkaitan dengan tugas dan fungsi dalam penyelenggaraan pemerintahan, jadi pemerintahan kecamatan merupakan wujud nyata dari suatu organisasi formal yang berfungsi menjalankan fungsi pemerintahan secara umum dalam melayani masyarakat. Pemerintah Kecamatan dapat dikatakan sebagai penyelenggara birokrasi pemerintahan yang berada setingkat lebih tinggi dari pemerintahan Kelurahan/Desa.

2. Teori Fungsi Pemerintahan

Menurut Ndraha (2003; 75) fungsi pemerintahan adalah jenis tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah dalam mencapai tujuan. Dalam menjalankan roda pemerintahan, pemerintah mempunyai tiga fungsi yaitu :

- a. Fungsi pengaturan, fungsi pengaturan ini dilakukan pemerintah dengan membuat peraturan perundang-undangan yang akan mengatur hubungan dalam masyarakat. Karena masyarakat menghendaki adanya aturan dan tatanan yang disepakati oleh semua pihak. Dalam hal ini pemerintah adalah hak yang dapat melakukan, merupakan peraturan dan memberikan sanksi bagi yang melanggarnya.
- b. Fungsi pemberdayaan, dalam fungsi ini pemerintah dibebani kewajiban untuk meningkatkan peran serta masyarakat dalam kegiatan pembangunan pemerintahan. Kecuali pemberdayaan itu juga dilakukan pada kalangan para aparat itu sendiri, agar mereka lebih berkualitas dalam melaksanakan secara optimal jika pelaksanaannya cukup tangguh dan berbobot.
- c. Fungsi pelayanan, merupakan fungsi utama pemerintah dan cukup beragam, dengan adanya fungsi ini diharapkan pemerintah akan dapat mewujudkan kehidupan yang lebih baik bagi rakyatnya.

Selain itu menurut Ndraha (dalam Labobo, 2006;25) pemerintah memiliki dua fungsi dasar yaitu :

1. Fungsi primer (pelayanan)
Fungsi primer adalah fungsi pemerintah sebagai provider jasa-jasa public yang tidak dapat diprivatisasikan termasuk juga hamkam, layanan civil da layanan birokrasi.
2. Fungsi sekunder (pemberdayaan)
Fungsi sekunder (pemberdayaan) adalah dungsi pemerintah sebagai provider kebutuhan dan tuntutan yag diperintah akan barang dan jasa yangmereka tidak mampu penuhi sendiri karena masih lemah dan tidak berdaya (*powerless*) termasuk penyediaan dan pembangunan sarana prasarana.

Selanjutnya Rasyid (dalam Labobo, 2006 :26) berpendapat bahwa fungsi-fungsi pemerintahan adalah :

1. Fungsi pengaturan
Fungsi pengaturan yang lazim dikenal sebagai fungsi regulasi denga segala bentuknya dimaksudnkan sebagai usaha untuk menciptakan

kondisi yang tepat sehingga menjadi kondusif bagi berlangsungnya berbagai aktivitas, selain terciptanya tatanan sosial yang baik diberbagai kehidupan masyarakat.

2. Fungsi pelayanan

Fungsi pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada seluruh warga Negara dan selanjutnya akan membuahkan keadilan dalam masyarakat.

3. Fungsi pemberdayaan

Fungsi pemberdayaan adalah mendorong kemandirian masyarakat sehingga menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

4. Fungsi pembangunan

Adanya pemberdayaan, maka secara tidak langsung pembangunan akan tercipta. Oleh karena itu seiring dengan hasil pembangunan dan pemberdayaan yang dilaksanakan pemerintah, serta keterbatasan yang dimiliki oleh pemerintah maka secara perlahan masyarakat dituntut untuk secara mandiri menncukupi kebutuhannya.

Dengan fungsi yang diuraikan diatas, maka disini peran pemerintah sangat penting dalam menjalankan fungsi pengaturan, pemberdayaan dan pelayanan. Namun didalam menjalankan tiga fungsi diatas pemerintah menetapkan kebijakan yang disebut dengan kebijakan pemerintah.

3. Teori Kebijakan Pemerintah

Kebijakan (*policy*) berbeda dengan kebijaksanaan (*wisdom*) karena kebijakan adalah apa yang diputuskan oleh pemerintah sedangkan kebijaksanaan adalah bagaimana penyelenggaraan pemerintahan oleh berbagai pejabat daerah.

Kebijakan pemerintah merupakan pembuatan keputusan peraturan pemerintah yang memiliki karakteristik khusus selain karakteristik umum ialah bahwa peraturan pemerintah hanya berupa (*regeling*) atau kombinasi antara peraturan dan penetapan (*beschicking*).

Dalam melaksanakan tugas pelayanan public saat ini menunjukkan perkembangan paradigm baru, hal ini dilihat semakin berkembang tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public, perkembangan tersebut

membawa pengaruh perubahan pada sikap dan perilaku aparat pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan public, pandangan inilah yang menjadi dasar pemikiran penulis bahwa aparat pemerintah semakin dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaik-baiknya sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Selain daripada itu menurut Syafiie (2005:146) ada beberapa model yang dipergunakan dalam pembuatan kebijakan pemerintah, yaitu sebagai berikut :

- a. Model elit, yaitu pembentukan kebijakan pemerintah hanya berada pada bagian kelompok orang-orang tertentu yang sedang berkuasa.
- b. Model kelompok, berlainan dengan model elit yang dikuasai oleh kelompok tertentu yang berkuasa, maka model ini terdapat beberapa kelompok kepentingan yang saling berebutan mencari posisi dominan.
- c. Model kelembagaan, yaitu model kelembagaan pemerintah.
- d. Model proses, model ini merupakan rangkaian kegiatan politik mulai dari identifikasi masalah, perumusan usul pengesahan kebijakan, pelaksanaan dan evaluasinya.
- e. Model rasialisme, model ini bermaksud untuk mencapai tujuan secara efisien, dengan demikian model ini segala sesuatu dirangcang dengan tepat dan meningkatkan hasil bersihnya.
- f. Model sistem, model ini beranjak dari memperhatikan desakan desakan lingkungan antara lain berisi tuntutan, dukungan , hambatan, tantangan, rintangan, gangguan, pujian, kebutuhan atau keperluan dan lain-lain yang mempengaruhi kebijakan politik.

Menurut pendapat Fiedrich (dalam Wibawa 2011:2) kebijakan adalah arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan atau kesempatan-kesempatan dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran serta maksud tertentu.

Soebakti (dalam Wibawa 2011:190) bahwa kebijakan Negara merupakan bagian keputusan politik yang berupa program perilaku untuk mencapai tujuan masyarakat Negara. Jadi, kebijakan public sebagai tindakan yang dilakukan oleh

pemerintah, dan kebijakan public sebagai keputusan pemerintah yang mencapai tujuan tertentu.

Menurut Boediardjo (2009:20) kebijakan adalah suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik, dalam usaha memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan itu. Pada prinsipnya, pihak yang membuat kebijakan-kebijakan itu mempunyai kekuasaan untuk melaksanakannya.

Menurut Heinz Ewlu dan Kenneth Prewitt (dalam Agustino, 2008 ; 6) adalah “keputusan tetap” yang dicirikan oleh konstitusi dan pengulangan (*repetiveness*) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut.

Dari berbagai kepustakaan dapat diungkapkan bahwa kebijakan public dalam kepustakaan internasional disebut sebagai public policy, yaitu suatu aturan yang mengatur kehidupan bersama yang harus ditaati dan berlaku mengikat seluruh warganya. Setiap pelanggaran akan diberi sanksi sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilakukan dan sanksi dijatuhkan di depan masyarakat oleh lembaga yang mempunyai tugas menjatuhkan sanksi (Nugroho,2004:1-7)

Kebijakan secara umum menurut Abidin (2004:31-33) dapat dibedakan dalam tiga tingkatan :

- a. Kebijakan umum, yaitu kebijakan yang menjadi pedoman atau petunjuk pelaksanaan baik yang bersifat positif ataupun yang bersifat negative yang meliputi keseluruhan wilayah atau instansi yang bersangkutan.
- b. Kebijakan pelaksanaan adalah kebijakan yang menjabarkan kebijakan umum. Untuk tingkat pusat, peraturan pemerintah tentang pelaksanaan suatu undang-undang.
- c. Kebijakan teknis, kebijakan operasional yang berada dibawah kebijakan pelaksanaan.

Proses dilakukan organisasi atau perorangan yang bertindak dalam kedudukannya sebagai pejabat yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh legislative, eksekutif, yudikatif, administrasi Negara dalam mencapai tujuan dengan membuat program dan melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan dalam bentuk kebijakan. Menurut Lasswell dan Kaplan yang dikutip oleh (Abidin,2004:21).

Aderson dalam Wahab (2004:3) merumuskan kebijaksanaan sebagai langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seorang actor atau sejumlah actor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang sedang dihadapi. Oleh karena itu, kebijaksanaan menurut Aderson merupakan langkah tindakan yang sengaja dilakukan oleh actor yang berkenaan dengan adanya masalah yang sedang dihadapi.

Abidin (2004:56) tidak semua mempunyai prioritas yang sama untuk diproses. Ini ditentukan oleh suatu proses penyaringan melalui serangkaian criteria. Berikut ini criteria yang dapat digunakan dalam menentukan salah satu diantara berbagai kebijakan :

- a. Efektifitas, mengukur suatu alternative sasaran yang dicapai dengan suatu alternative kebijakan dapat menghasilkan tujuan akhir yang diinginkan.
- b. Efisien, dana yang digunakan harus sesuai dengan tujuan yang dicapai.
- c. Cukup, suatu kebijakan dapat mencapai hasil yang diharapkan dengan sumberdaya yang ada.

Masih menurut Abidin (2004:23) kebijakan public biasanya tidak bersifat spesifik dan sempit, tetapi luas dan berada strategis. Sebab kebijakan public berfungsi sebagai pedoman umum untuk kebijakan keputusan-keputusan khusus dibawahnya.

Menurut Koryati (2005:2007) kebijakan secara umum dapat dikatakan sebagai rumusan pemerintahan yang menjadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah public yang mempunyai tujuan, rencana dan program yang akan dilaksanakan secara jelas.

4. Manajemen Pemerintahan

Istilah manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*. Istilah ini terbentuk dari akar kata *manus*, tangan yang berkaitan dengan kata *managerie* yang berarti beternak. *Managerie* juga berarti sekumpulan binatang liar yang di kendalikan di dalam pagar. Kata *manus* berkaitan dengan kata *manage* yang berasal dari bahasa Latin *mansionaticum* yang berarti pengelolaan rumah besar. Jadi manajemen mempelajari bagaimana menciptakan *effectiveness* usaha secara *efecient* dan produktif melalui fungsi dan siklus tertentu dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan Ndraha, (2011: 159).

Unsur-unsur manajemen Taliziduhu Ndraha, (2011: 159). Adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan, organisasional yang telah ditetapkan oleh lembaga atau pejabat yang berkompeten.
- b. Fungsi, yaitu perencanaan usaha termasuk penetapan *output* dan *out-come* yang di kehendaki, pengorganisasiaansumber-sumber agar siap pakai atau gerak, penggerakan atau penggunaan sumber-sumber guna menghasilkan *output* dan kontrol penggerak atau penggunaan sumber-sumber supaya *output* dan *out-come* yang di hasilkan di nikmati konsumen sesuai dengan *output* dan *out-come* yang di harapkan.
- c. Siklus produk yang berawal dari konsumen dan setelah melalui beberapa rute, berahir pada konsumen.

5. Manajemen Sumberdaya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal.

Oleh karena itu, sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

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

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

Masih manajemen menurut Handoko (1996:6) manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumberdaya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Hasibuan, (2000:10) MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Banyak faktor yang menyebabkan sumber daya manusia memiliki kinerja unggul, sehingga mampu mendorong keberhasilan organisasi. Faktor-faktor yang

dapat menentukan terhadap kinerja individu dalam berbagai literatur misalnya : motivasi kerja, kepuasan kerja, desain pekerjaan, komitmen, kepemimpinan, partisipasi, fungsi-fungsi manajemen, kejelasan arah karier, kompetensi, budaya organisasi, sistem penghargaan, dan mungkin masih banyak lagi dari berbagai hasil penelitian sebelumnya. Yang mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja individu.

6. Teori Pelayanan

Menurut Tjosvold pelayanan publik adalah proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi dalam Wasistiono (2014:59).

Menurut Basuki, (2002 : 46) Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta.

Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thota adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepad masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (dalam sedarmayanti,2004:84).

Pengertian pelayanan Menurut budiono (1999;5) adalah pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang dimanefestasikan antara lain dalam prilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit dan terbuka untuk semua orang bukan nya untuk segelintir orang.

Pelayanan Menurut Gronroos adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan/hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan (dalam Ratminto Dan Winarsih 1990:27).

Menurut Sianipar, (1999:5) Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing. Adapun pelayanan dapat diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi, kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

Pada prinsipnya pelayanan umum merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Imanto (2001:58) mengatakan bahwa siklus pelayanan adalah sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan service delivery system atau system pemberian pelayanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan.

Keluhan warga pengguna layanan sering kali muncul bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara (Dwiyanto, ddk.,2002).

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan umum sebagai: “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Hakikat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kebaikan Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Asas pelayanan publik adalah untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut :

- a. **Transparansi** : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas : Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan.
- c. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektifitas.
- d. Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Pemberi dan Penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban di masing-masing pihak.

1. Kelompok Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok, adapun 4 kelompok tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Kelompok pelayanan administrative yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan/pengusahaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik misalnya, jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2. Prinsip Pelayanan Publik

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknik dan administrative pelayanan publik
 2. Unit kerja/pejabat yang berwenang memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. **Kepastian Waktu**
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 - d. **Akurasi**
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 - e. **Keamanan**
Proses dan Produk pelayanan dan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
 - f. **Tanggung Jawab**
Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - g. **Kelengkapan Sarana dan Prasarana**
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan saran teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
 - h. **Kemudahan Akses**
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.
 - i. **Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan**
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
 - j. **Kenyamanan**
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.
3. **Standar Pelayanan Publik**

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

menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. **Prosedur Pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu Penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya Pelayanan**
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk Pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan Prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

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

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel II. 1 Penelitian Yang Relevan Untuk Melihat Persamaan Dan Perbedaan Berdasarkan Beberapa Item

No	Judul	Fenomena	Teori	Indikator
1	2	3	4	5
1	Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)M. Harminan Sah	1. Terindikasi para Pemilik bengkel di Kecamatan Kundur Utara Belum punya Izin 2. Terindikasi tidak terlaksananya peraturan	Menurut Soekanto (2001:243) Peran adalah sesuatu yang mencakup peran aktif, passif dan partisipatif	Menurut Soekanto (2001:243) mengemukakan 3 langkah dalam menentukan Peran: 1. Aktif. 2. Pertisipatif 3. Pasif

No	Judul	Fenomena	Teori	Indikator
1	2	3	4	5
	147310074			
2	Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Tertentu Muhdi Syafrianto NPM : 127310404	1. Terindikasinya belum terlaksananya Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011 Belum berjalan dengan ketetapan yang berlaku Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011	Menurut Taliziduhu Ndrha dalam buku konsep administrasi dan administrasi diindonesia berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya (Ndraha, 1989 : 126).	Adapun indikator variable tentang Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Rokan Hulu Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Retribusi Tertentu 1. Input 2. Output 3. Outcome
3	Efektivitas Evaluasi Potensi Pajak Daerah Sebagai Sumber Pendapatan Asli Daerah Suwarno dan Suhartiningsih 2008	1. Banyaknya Pemungutan pajak yang tidak sesuai dengan peraturan 2. Banyaknya bangunan yang berlantai 2	Menurut William N Dunn (2003:608) Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian	Menurut William N Dunn (2003:608) mengemukakan enam langkah dalam evaluasi kebijakan namun disini yang diambil
4	Evaluasi Pembuatan Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Samarinda , Jurnal dari Robbi Hermawan 2014	1. Banyaknya Tempat usaha yang tidak memiliki izin 2. Rendahnya retribusi atau pendapatan pajak daerah sebab tidak adanya pengawasan tentang	Menurut Taliziduhu Ndrha dalam buku konsep administrasi dan administrasi diindonesia berpendapat bahwa evaluasi merupakan proses	Menurut Taliziduhu Ndraha (Ndraha, 1989 : 126) adapun indikator yang digunakan yaitu : 1. Input 2. Output 3. Outcome

No	Judul	Fenomena	Teori	Indikator
1	2	3	4	5
		pemungutan retribusi izin usaha	perbandingan antara standar dengan fakta dan analisa hasilnya (Ndraha, 1989 : 126).	
5	Evaluasi Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 8 Tahun 2008 tentang Retribusi Daerah Bunga Maharani 147110023	1. Banyaknya toko obat yang tidak memiliki izin 2. Tidak terlaksananya perda No. 8 tahun 2008	Menurut William N Dunn (2003:608) Evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran, pemberian angka dan penilaian evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan	Menurut William N Dunn (2003:608) mengemukakan enam langkah dalam evaluasi kebijakan: 1. Efektivitas. 2. Efisiensi 3. Kecukupan. 4. Pemerataan 5. Responsivitas. 6. Ketepatan

Sumber : olahan penelitian 2018

C. Kerangka Pikir

Kerangka Pemikiran tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan), yaitu :

Gambar II.1 Kerangka Pikir Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)



Sumber : Kepmenpan No. 15 Th 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Konsep Operasional

Agar suatu studi terarah dan fokus pada tujuan yang telah ditetapkan, maka diperlukan konsep operasional yang berfungsi sebagai pedoman atau arah pembahasan seluruh rangkaian kegiatan studi. Untuk dapat mengkonstruksikan konsep operasional tersebut maka terlebih dahulu perlu ditentukan ruang lingkup kajian permasalahan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan). Berdasarkan atas lingkup kajian itu, selanjutnya

akan dilakukan pembatasan –pembatasan tertentu sehingga studi ini tidak terlalu luas memfokuskan penelitian yang akan dilakukan :

1. Kebijakan adalah suatu tindakan pemerintah yang mempunyai tujuan menciptakan kesejahteraan masyarakat.
2. Organisasi adalah suatu kerja sama beberapa orang yang membagi tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan kerja dan menyatukan aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.
3. Manajemen adalah sebagai proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan planing, organizing, dan controlling dimana masing-masing bidang digunakan baik itu pengetahuan maupun keahlian.
4. Manajemen sumberdaya manusia adalah bagian dari manajemen yang lebih memfokuskan kepada pembahasan, mengenai peraturan yang meliputi perencanaan, pengendalian, pemeliharaan, pendisiplinan, kompensasi dan untuk mewujudkan tujuan organisasi yang ada.
5. Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat ,mudah, terjangkau dan terukur.

7. Jenis pelayanan adalah pelayanan perizinan dan non perizinan yang dihasilkan/didelegasikan oleh Camat.
8. Dasar hukum pelayanan adalah peraturan perundang-undangan yang menjadikan pedoman atau dasar penyelenggaraan pelayanan.
9. Persyaratan pelayanan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai dasar pertimbangan untuk menerbitkan perizinan/non perizinan tertentu sesuai jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administrasi.
10. Waktu pelayanan adalah lamanya suatu pelayanan diproses sesuai dengan prosedur/mechanisme pelayanan sampai penerbitan berkas.
11. Biaya pelayanan adalah besaran biaya/tarif pelayanan yang harus dibayarkan oleh pemohon/penerima pelayanan.

D. Operasional Variabel

Variable yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasikan sebagai berikut:

Table II. 2 Operasional Variabel Penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala Ukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai	Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kundur Utara	Standar Pelayanan berdasarkan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan :	a. Daftar Persyaratan	

upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan	Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)	1. Persyaratan	yang diperlukan b. Waktu yang dipersyaratkan	
1	2	3	4	5
peraturan perundang-undangan (63/KEP/M.PAN/7/2003)		2. Prosedur	a. penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). b. tahapan proses pelayanan	
		3. Waktu	a. penggunaan layanan b. prosedur yang mengatur hubungan antar petugas	
		4. Biaya	a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya); b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan; dan c. Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada	

			pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis)	
		5. Produk Layanan	a. daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan	
		6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan	a. mekanisme pengelolaan pengaduan. b. penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam <i>website</i> , dan penyediaan petugas penerima pengaduan.	

Sumber : Modifikasi Penulis, 2018

E. Teknik Pengukuran

Untuk menentukan pengukuran pada masing-masing indikator dari variabel penelitian ini, maka penulis akan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan penelitian yang bersifat deskriptif. Oleh karena itu, akan dijelaskan teknik pengukuran untuk Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dan pengukuran terhadap indikator penelitian ini yakni;

Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di

Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap variabel Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 0-33%.

Selanjutnya untuk menentukan pengukuran pada masing-masing indikator variabel Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) sebagai berikut:

1. Persyaratan.

Ukuran penilaiannya adalah;

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Persyaratan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Persyaratan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Persyaratan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 0-33%.

2. Prosedur.

Ukuran penilaiannya adalah;

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 0-33%.

3. Waktu.

Ukuran penilaiannya adalah;

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Waktu Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Waktu Penyelenggaraan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Waktu Penyelenggaraan Pelayanan

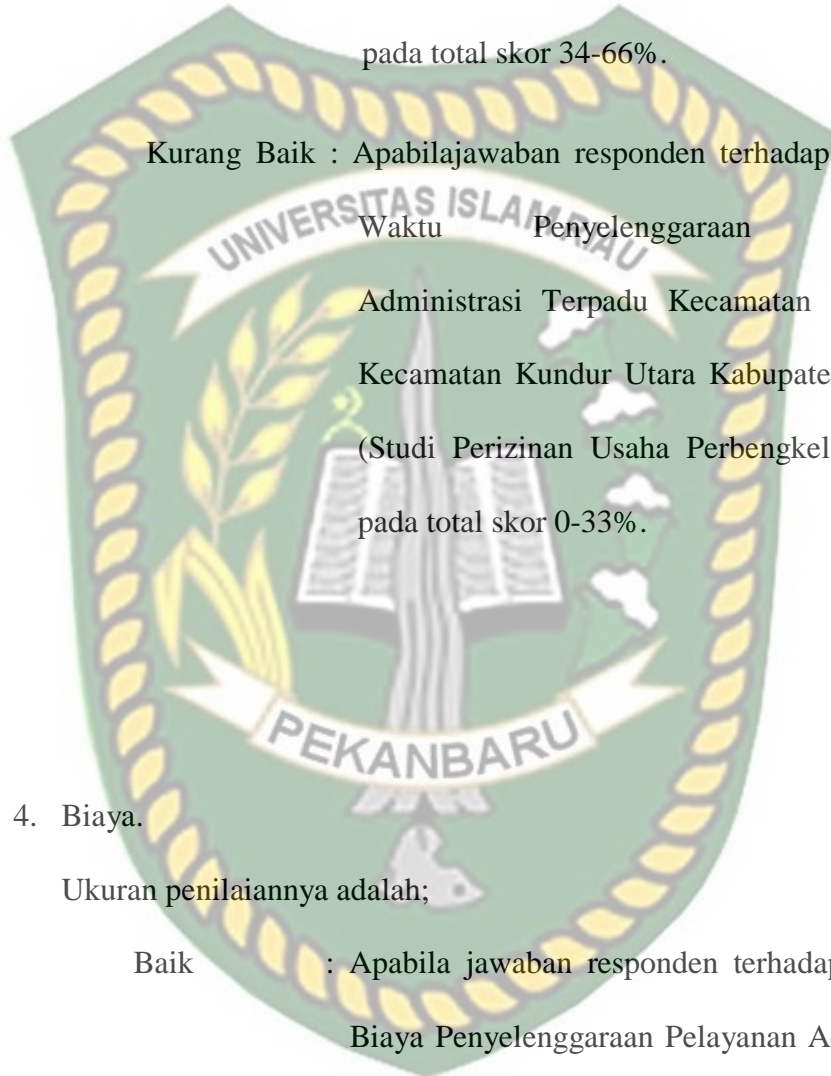
Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 0-33%.

4. Biaya.

Ukuran penilaiannya adalah;

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Biaya Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Biaya Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi



Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Biaya Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 0-33%.

5. Produk Pelayanan.

Ukuran penilaiannya adalah;

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Produk Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Produk Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Produk Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 0-33%.

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Ukuran penilaiannya adalah;

Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila jawaban responden terhadap indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) berada pada total skor 0-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Mengacu pada rumusan penelitian, bahwa data dan informasi yang akan dikumpulkan melalui survey deskriptif di jadikan dasar untuk mendeskripsikan setiap indikator. Oleh karena itu penelitian ini dapat dikategorikan Tipe Survey Deskriptif yaitu pengumpulan data dengan jalan menggunakan jalan kuisisioner serta menguraikan setiap data tersebut dengan menggunakan metode kuantitatif.

Metode kuantitatif adalah penelitian yang menjadikan teori sebagai bingkai kerja dari keseluruhan penelitian Khasan Effendy (2010 : 90)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan Di Kecamatan Kundur Utara alasan penulis melakukan penelitian di Di Kecamatan Kundur Utaraini disebabkan karena tidak ada yang memiliki Izin gangguan dan kinerja aparaturnya pemerintahannya relatif kurang efisien dalam melaksanakan melaksanaakn tugas dan fungsinya.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiono (2010: 90)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu Sugiono (2010:81).

Untuk lebih detailnya mengenai populasi ndan sampelnya, dapat dilihat pada table berikut ini:

Table III.1 : Populasi dan sampel Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)

No	Jenis Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Camat Kundur Utara	1	1	100%
2	Sekretaris Camat	1	1	100%

3	Kasi Pemerintahan	1	1	100%
4	Kasi Pelayanan Umum	1	1	100%
5	Masyarakat yang memiliki bengkel	14	14	100%
Jumlah		18	18	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Adapun Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik sensus yaitu menjadikan semua populasi sebagai sampel yaitu dari Camat, Sekretaris Camat, Kasi Pemerintahan dan Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Kundur Utara. Dan menggunakan teknik sensus juga untuk masyarakat yang memiliki bengkel.

E. Jenis Dan Sumber Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan, yaitu data yang diperoleh hasil wawancara dan observasi yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun teknik dokumentasi dengan memanfaatkan sumber yang dapat menunjang objek yang diteliti berupa:

- a. Sejarah ringkas
- b. Gambaran umum tempat penelitian
- c. Struktur organisasi
- d. Keadaan sarana dan prasarana
- e. Sumberdaya organisasi

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Suatu kegiatan yang dilakukan penulis untuk melakukan pengamatan secara langsung terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) di lakukan sesuai dengan indikator yang ada, dengan melakukan observasi terhadap Izin Gangguan tertentu yang di lakukan oleh pihak kecamatan.

2. Wawancara

Kegiatan melakukan pengumpulan data dengan jalan melakukan tanya jawab secara langsung terhadap responden mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan), sesuai dengan indikator penelitian, dengan melakukan wawancara berdasarkan indikator yang ada.

3. Kuisisioner (Questioner)

Teknik mengumpulkan data dengan berusaha mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan penelitian dari responden melalui daftar pertanyaan yang di ajukan, berdasarkan indikator yang ada kepada setiap responden yang ada.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data atau bahan – bahan yang di perlukan baik data primer atau data sekunder di peroleh maka penulis mengelompokkan dan di susun menurut jenis dan kegunaanya, di lakukan analisa secara kuantitatif, maka teknik analisis data di sajikan dalam bentuk paparan atau menggambarkan dari temuan – temuan yang ada di lapangan baik berupa data dan informasi, hasil wawancara. Yang kemudian di lakukan analisa deskriptif yang berbentuk uraian dan dapat di tarik suatu kesimpulan.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 Jadwal Waktu Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2018 / Bulan / Hari															
		Januari-Maret				April				Mei-Juni				Juli-Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan Penyusunan	■															
2	Seminar UP		■														
3	Perbaikan UP			■													
4	Revisi kuesiner				■												
5	Rekomendasi survey					■											
6	Survey lapangan								■	■							
7	Analisis data											■					
8	Penyusunan laporan hasil penelitian												■				
9	Konsultasi revisi skripsi													■			
10	Ujian komprehensif skripsi														■	■	
11	Revisi skripsi																■
12	Penggandaan skripsi																■

Sumber Modifikasi penulis, 2018

I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

- a. Latar Belakang
- b. Rumusan Masalah
- c. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

- a. Studi Kepustakaan
- b. Kerangka Pikir
- c. Konsep Operasional dan Operasionalisasi Variabel

BAB III METODE PENELITIAN

- a. Tipe Penelitian
- b. Lokasi Penelitian
- c. Populasi dan Sampel
- d. Teknik Penarikan Sampel
- e. Jenis dan Sumber Data
- f. Teknik Pengumpulan Data
- g. Teknik Analisis Data
- h. Jadwal Kegiatan Penelitian

BAB IV DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

- a. Sejarah Singkat Kecamatan Kecamatan Kundur Utara
- b. Struktur Organisasi Pada Kantor Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun
- c. Fungsi dan Tugas Organisasi
- d. Sumber Daya Organisasi

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- a. Identitas Responden
- b. Pembahasan Hasil Penelitian
- c. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
- d. Hambatan-Hambatan Dalam Menjalankan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)

BAB VI PENUTUP

- a. Kesimpulan
- b. Saran



BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Karimun

Kabupaten Karimun termasuk ke dalam wilayah yang sangat strategis untuk pengembangan kegiatan ekonomi. Letaknya berbatasan langsung dengan dua negara tetangga, yakni Malaysia dan Singapura, serta hanya disatukan dengan perairan Selat Singapura (*Phillip channel*). Selain itu, wilayah administrasi Kabupaten Karimun berbatasan dengan Kota Batam, sebagian Kepulauan Riau

dan sebagian wilayah Provinsi Riau. Berdasarkan aspek geostrategisnya, maka Kabupaten Karimun menjadi salah satu dari empat kabupaten yang sebagian wilayahnya ditetapkan sebagai Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas (KPBPB atau *Free Trade Zone/FTZ*). Tiga kawasan KPBPB lainnya adalah Sabang, Bintan, dan Batam.

Kabupaten Karimun terletak pada koordinat $00^{\circ}24'36''$ LU sampai $01^{\circ}13'12''$ LU dan $103^{\circ}13'12''$ BT sampai $104^{\circ}00'36''$ BT dengan wilayah laut yang berada dalam batas wilayah empat mil yang diukur dari garis pantai ke arah laut lepas dan/atau ke arah perairan kepulauan. Zona Ekonomi Eksklusif (ZEE) ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1983.

Kabupaten Karimun dengan daerah Kabupaten/Kota : Sebelah Utara : Selat Singapura (*Philip Channel*), Selat Malaka dan Semenanjung Malaysia. Sebelah Selatan: Kecamatan Kateman (Kabupaten Indragiri Hilir) dan Kabupaten Lingga. Sebelah Timur Kecamatan Tebing Tinggi (Kabupaten Bengkalis) dan Kecamatan Kuala Kampar (Kabupaten Pelalawan). Sebelah Barat: Kecamatan Belakang Padang (Kota Batam).

B. Sejarah Singkat Kecamatan Kundur Utara

Kecamatan Kundur Utara merupakan salah satu Kecamatan dari 9 (sembilan) Kecamatan yang terbentuk di Kabupaten Karimun. Kecamatan Kundur Utara sebelumnya merupakan bagian dari Wilayah Administratif Kecamatan Kundur yang terdiri dari Desa/Kelurahan Tanjung Batu Barat, Tanjung Batu Kota,

Alai, Sungai Sebesi, Sungai Ungar, Sungai Ungar Utara, Lebu, Penarah, Sebele, Urung, Sawang, Sawang laut, Kunder, dan Teluk Radang.

Kabupaten Karimun dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 4 oktober 1999, yang dahulunya hanya terdiri dari 3 (tiga) Kecamatan, yaitu Kecamatan Karimun, Kecamatan Kunder, dan Kecamatan Moro selanjutnya dimekarkan menjadi 9 (sembilan) Kecamatan, salah satu diantaranya adalah Kecamatan Kunder Barat.

Wilayah Kecamatan Kunder Utara membawahi 10 Desa/Kelurahan, yaitu :

1. Desa Penarah
2. Desa Perayun
3. Desa Sebele
4. Desa Sungai Asam
5. Desa Sungai Ungar Utara
6. Desa Tanjung Berlian Barat
7. Desa Tanjung Berlian Kota
8. Desa Teluk Radang
9. Desa Urung Barat
10. Desa Urung

C. Letak Geografis Kantor Camat Kunder Utara

Luas wilayah kecamatan Kunder Utara \pm 24.564,71 km dengan batas wilayah kecamatan sebagai berikut:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan pulau belat
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan pulau buru

- c. Sebelah barat berbatasan dengan kecamatan kundur barat
- d. Sebelah timur berbatasan dengan urung

D. Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk di Kecamatan Kundur Utara per Agustus tahun 2017 berjumlah 13.751 jiwa, terdiri dari 6.295 jiwa laki-laki dan 7.456 jiwa perempuan. Sangat jelas terlihat bahwa perbandingan jumlah penduduk laki-laki dan jumlah penduduk perempuan, penduduk yang tinggal di Kecamatan Kundur Utara lebih banyak perempuan dari pada laki-laki.

E. Kondisi Sosial

Masyarakat Kecamatan Kundur Utara secara sosial berperan penting dalam rangka mewujudkan tata kehidupan serta kehidupan sosial yang baik, maka pemerintah dan masyarakat melaksanakan usaha-usaha yang diarahkan untuk mengatasi masalah-masalah dalam kesejahteraan sosial agar tercipta masyarakat cerdas, sehat dan berkualitas tinggi, antara lain bidang kesehatan, keluarga berencana, agama dan bidang sosial lainnya seperti pemberantasan kemiskinan, korban bencana alam, antisipasi kenakalan remaja, keamanan dan ketertiban serta lainnya. Perkembangan sosial budaya, kerukunan umat beragama, kesenian, olahraga, kesehatan, program keluarga berencana, cukup baik di kecamatan bukit raya. Selain gotong royong disetiap desa cukup baik yang dimotori oleh lurah dan kepala desa.

F. Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi

Pada prinsipnya dalam organisasi perlu adanya kerja sama yang sesuai dan dinamis untuk mencapai tujuan organisasi tersebut. Didalam organisasi selalu

terdapat rangkain hirarki artinya bahwa dalam suatu organisasi selalu terdapat apa yang dinamakan bawahan dan atasan.

Pada umumnya organisasi sebagai rangkaian hirarki adalah bersifat dinamis artinya bahwa orang-orang yang menduduki jabatan dalam rangkaian hirarki bisa berganti-ganti bila diperlukan. Untuk lebih jelasnya rangkaian hirarki organisasi tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kecamatan Kundur Utara



Untuk mempermudah dan terkoordinasinya pekerjaan-pekerjaan yang

telah dibebankan kepada para pegawai di lingkungan Kantor Camat Kecamatan Kundur Utara ini, maka dibentuklah struktur organisasi kerja dan fungsi para pegawai Kantor Camat Kundur Utara. Selain untuk tujuan tersebut, fungsi struktur organisasi ini agar setiap individu atau pegawai mempunyai deskripsi kerja yang lebih baik terkait dengan apa yang harus dikerjakan dan wewenang apa yang dimiliki oleh pegawai kantor Camat Kundur Utara.

Sesuai Urian pokok dan fungsi Kecamatan Kundur Utara mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di bidang perencanaan, penelitian dan pengembangan. Sedangkan kedudukan tugas dan fungsi Kecamatan Kundur Utara adalah :

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Kaimun.
2. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian besar otonomi daerah.
3. Camat sebagaimana dimaksud dalam pasal 44 juga menyelenggarakan tugas umum meliputi :
 - a. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
 - c. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-undangan
 - d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasaranan dan fasilitas pelayanan umum
 - e. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan
 - f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan
 - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat di laksanakan pemerintah desa atau kelurahan.
4. Kecamatan dipimpin oleh Camat.
5. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekertaris Daerah.

Adapun susunan organisasi adalah sebagai berikut :

1) Susunan Organisasi Kecamatan Terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekertariat Kecamatan
- c. Seksi Pemerintahan
- d. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum
- e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
- f. Seksi Kesra

2) Sekertariat Kecamatan terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- b. Sub Bagian Perencanaan
- c. Sub Bagian Keuangan

Sedangkan tugas dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

a. Camat

Mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

1. Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
2. Urian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Mengkoordinasi kegiatan ketentraman dan ketertiban umum.
 - b. Mengkoordinasi upaya ketentraman dan ketertiban umum.
 - c. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-undangan.

- d. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas umum.
- e. Mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- f. Membina penyelenggaraan pemerintah desa dan kelurahan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan.
- h. Melakukan pengelolaan administrasi umum yang meliputi sekretariat, program, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan organisasi di kecamatan.
- i. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan tugas-tugas pelimpahan wewenang yang telah diberikan oleh Bupati kepada Camat.
- j. Membuat kerja tahunan dengan mengacu pada program kerja pemerintah Kabupaten Karimun.
- k. Menjalankan kebijakan Pemerintah Kabupaten Karimun ditingkat Kecamatan.
- l. Membantu Bupati dalam merumuskan kebijakan Pemerintah Kabupaten Karimun dalam bidang pembangunan di tingkat Kecamatan.
- m. Menetapkan prosedur pedoman teknis terhadap kelencaran pelaksanaan tugas pemerintah, pembangunan dan kemesyarakatan.
- n. Menyelenggarakan dan membina keamanan dan ketertiban di wilayah kerja.

- o. Melaksanakan pembinaan karir pegawai dilingkungan kecamatan.
- p. Memberikan saran atau pertimbangan kepada Bupati melalui sekretaris daerah dalam rangka pengambilan keputusan yang menyangkut tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- q. Mengevaluasi dan menilai hasil pelaksanaan tugas bawahan dilingkungan Kecamatan.
- r. Memberikan petunjuk dan arahan kepada bawahan.
- s. Mendisposisi surat-surat kepada bawahan sesuai bidang tugas masing-masing.
- t. Menilai hasil kerja bawahan dengan mengisi buku penilaian sebagai bahan penilaian DP-3.
- u. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

b. Sekertariat Kecamatan

1. Sekertaris Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibagian umum dan kepegawaian, perencanaan dan bagian keuangan.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai disposisi atasan.
 - b. Member petunjuk, membagi tugas membimbing bawahab agar pelaksanaan tugas berjalan lancer dan tertib.
 - c. Mengkoordinasikan penyusunan program dan penyelenggaraan tugas-tugas seksi secara terpadu dan tugas pelayanan administratif.

- d. Melaksanakan pengelolaan administrasi umum.
- e. Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- f. Melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan.
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi program.
- h. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan.
- i. Merencanakan penyusunan kebutuhan barang dan alat kelengkapan kantor.
- j. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, arsip dan dokumen lainnya.
- k. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor.
- l. Melaksanakan pengawasan terhadap disiplin pegawai, budaya bersih, budaya kerja dan budaya tertib.
- m. Mempersiapkan penyelenggaraan rapat dinas dan mempersiapkan surat perintah tugas bagi pegawai yang akan melaksanakan perjalanan dinas.
- n. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas.
- o. Memelihara,merawat, menjaga dan mengawasi inventaris kantor.
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- q. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol dan merencanakan kegiatan dan membuat laporan pelaksanaan tugas.
- r. Menyampaikan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.

- s. Menilai prestasi kerja bawahan dengan membuat catatan dalam buku penilain sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan DP-3 bawahan.
- t. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan.

c. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

1. Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang umum dan kepegawaian.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
 - b. Member petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
 - c. Membantu sekertaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum.
 - d. Membantu sekertaris melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian.
 - e. Membantu sekertaris melaksanakan pengelolaan administrasi perlengkapan.
 - f. Mengadakan, memonomori dan menstribusikan surat masuk dan surat keluar.
 - g. Melakukan pekayanan dan memproses kartu keluarga dan kartu penduduk.
 - h. Memeriksa meneliti mangarsip surat masuk dan surat keluar.
 - i. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor.

- j. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan lainnya.
- k. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
- l. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- m. Menilai prestasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan sebagai bahan penilain DP-3 bawahan.
- n. Melaksanakan tugas lain yang di perintah oleh atasan.

d. Sub Bagian Perencanaan

- 1. Sub bagian Perencanaan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas di bidang perencanaan.
- 2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
 - b. Member petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
 - c. Membantu sekertaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi program kerja.
 - d. Mengumpul, mengelola, menganalisa data sebagai bahan acuan dalam penyusunan kerja.
 - e. Melakukan observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan dalam penyusunan program kerja.
 - f. Mempersiapkan daftar usulan kegiatan pelaksanaan tugas.

- g. Melakukan evaluasi terhadap program kerja sebagai bahan penyusunan laporan.
- h. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
- j. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai dengan hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban tugas.
- k. Menilai prestasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilain DP-3 bawahan.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan atasan.

e. Sub Bagian Keuangan

1. Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang keuangan.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
 - b. Memeberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
 - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
 - d. Membantu sekertaris melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi keuangan.

- e. Menyusun, memeriksa dan meneliti rencana anggaran.
- f. Melakukan pengawasan dan pengendalian penggunaan anggaran.
- g. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan pembedaharaan.
- h. Melakukan dokumen tanda bukti penerimaan dan pengeluaran keuangan.
- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu di ambil dengan ketentuan yang berlaku.
- j. Menyusun laporan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- k. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
- l. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

f. Seksi Pemerintahan

1. Seksi pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang pemerintahan.
2. Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
 - b. Memeberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
 - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
 - d. Melaksankan tuga-tugas yang berhubungan dengan pemerintahan.
 - e. Membuat program kerja dibidang pemerintahan dan masyarakat.

- f. Melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan administrasi pemerintahan Desa dan Kelurahan.
- g. Melakukan monitoring dalam penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa.
- h. Menyelenggarakan administrasi di bidang pertahanan.
- i. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara Pemerintahan Desa dan BPD.
- j. Memproses usul pemberhentian dan pengangkatan Kepala Desa yang diusulkan oleh BPD.
- k. Memproses usulan tentang pengangkatan karakter Kepala Desa yang diusulkan oleh BPD.
- l. Memproses usulan tentang pengangkatan dan pemberhentian anggota perwakilan desa (BPD) dan pelantikan anggota BPD.
- m. Melakukan pembinaan terhadap tugas-tugas anggota badan perwakilan desa (BPD).
- n. Menyiapkan data monografi desa.
- o. Mengevaluasi laporan pelaksanaan tugas Kepala Desa sebelum disahkan oleh BPD.
- p. Memeriksa hasil kerja nawahan sesuai dengan petunjuk yang telah ditetapkan.
- q. Melaksanakan koordinasi tugas-tugas kepala sekcam.
- r. Melakukan dan memfasilitasi terhadap penyelesaian perselisihan yang timbul antara Pemerintah Desa.

- s. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- t. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- u. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
- v. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

1. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Ketentraman dan Ketertiban Umum.
2. Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
 - b. Memeberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
 - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
 - d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum.
 - e. Membuat program kerja dibidang trantib.
 - f. Melakukan pembinaan terhadap perlindungan masyarakat.
 - g. Mengambil langkah-langkah kebijakan yang dianggap perlu demi terciptanya ketebtraman dan ketertiban masyarakat.

- h. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pemilihan Kepala Desa dan pemilihan pemilihan Anggota Perwakilan Pemilihan Desa (BPD).
- i. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah.
- j. Membantu camat dalam pengawasan dan pemantauan dalam terhadap pengurusan maupun pelaksanaan setiap izin yang dikeluarkan, aturan Daerah atau ketentuan yang berlaku.
- k. Melakukan kegiatan dan pemantauan terhadap pengembangan dan potensi dan kualitas sumber daya alam.
- l. Melakukan koordinasi dengan aparat keamanan.
- m. Memproses rekomendasi terhadap penertiban izin sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi kepemudaan.
- o. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- p. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil tyang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- q. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
- r. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

h. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Pemberdayaan Masyarakat

2. Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
 - b. Memeberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
 - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
 - d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat.
 - e. Membuat program kerja di bidang pemberdayaan masyarakat.
 - f. Melakukan pembinaan usaha gotong-royong masyarakatan dan melakukan penyuluhan dalam rangka menumbuhkan kesadaran dan tanggung jawab dalam pembangunan.
 - g. Melakukan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pengembangan asset Desa dan Kelurahan.
 - h. Melaksanaan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana.
 - i. Menyiapakn bahan penyusunan program dibidang pemberdayaan masyarakat.
 - j. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan yang diberikan pemerintah kepala desa dan kelurahan.
 - k. Melakukan usulan anggaran pembangunan Kecamatan.
 - l. Meneliti usulan anggaran yang diajukan oleh desa dan kelurahan.
 - m. Melakukan koordinasi dengan pemerintah kepala desa dan kelurahan.
 - n. Memeriksa hasil kerja bawahan.

- o. Menyiapkan bahan laporan dibidang pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan sebagai pertanggung jawaban kepada atasan.
- p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan yang berlaku.
- q. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil tyang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- r. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
- s. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.

I. Seksi Kesejahteraan Sosial

1. Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang Kesejahteraan Sosial.
2. Uraian tugas dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menerima petunjuk dan arahan sesuai dengan disposisi atasan.
 - b. Memeberi petunjuk, membagi tugas dan membimbing bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan lancar dan tertib.
 - c. Memeriksa, mengecek, mengoreksi, mengontrol, merencanakan kegiatan pelaksanaan tugas.
 - d. Melaksanakan tugas-tugas yang berhubungan dengan kesejahteraan social.
 - e. Membuat program kerja di bidang kesejahteraan social.
 - f. Melaksanakan pembinaan terhadap kehidupan kerukunaan beragama dan antar umat beragama.

- g. Membina kegiatan badan amil zakat dan lembaga amil zakat.
- h. Membantu pembinaan keluarga berencana.
- i. Melakukan kegiatan perayaan hari-hari besar beragama dan hari besar nasional.
- j. Melakukan pembinaan generasi muda dan kewanitaan.
- k. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan social.
- l. Melakukan koordinasi dan pengendalian serta membantu pelaksanaan penanggulangan masalah bencana alam, wadah penyakit menular serta rawan pangan.
- m. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalahgunaan narkoba dan masalah social.
- n. Melakukan pembinaan terhadap organisasi sosial, organisasi keagamaan.
- o. Melakukan pembinaan terhadap kesejahteraan keluarga.
- p. Meneliti dan melegalisasi surat keterangan ahli waris yang diterbitkan Kepala Desa dan Lurah.
- q. Memproses surat-surat keterangan miskin dan tidak mampu.
- r. Membantu pembinaan PKK.
- s. Menyiapkan bahan laporan dibidang kesejahteraan sosial sebagai pertanggung jawaban atasan.
- t. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan tentang langkah-langkah yang perlu diambil dengan ketentuan berlaku.

- u. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil tyang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas.
- v. Menilai prestrasi kerja bawahan dengan mengisi buku catatan penilaian sebagai bahan penilaian DP-3 bawahan.
- w. Melaksanakan tugas lain yang di perintahkan oleh atasan.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum penulis membahas lebih dalam tentang masalah yang diteliti dalam penelitian ini mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan), terlebih dahulu penulis uraikan identitas responden sebagai berikut :

1. Tingkat Umur Responden

Tingkat umur sangat menentukan kemampuan seseorang dalam befikir dan

bertindak karena tingkat umur sangat erat hubungannya dengan pengalaman. Maka semakin tinggi atau tua umur seseorang maka akan semakin baik pengalamannya dan menentukan keputusan untuk bertindak atau bertingkah laku dibandingkan dengan yang berumur lebih muda. Untuk lebih jelasnya tentang tingkat umur responden pada penelitian ini dapat dilihat tabel berikut :

Tabel V.1 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1.	21 – 30	2	11,11%
2.	31 – 40	12	66,67%
3.	41 – 50	3	16,67%
4.	>51	1	5,55%
Jumlah		18	100 %

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 2 orang atau 11,11%, yang berumur 31-40 tahun sebanyak 12 orang atau 66,67%, yang berumur 41-50 tahun sebanyak 3 orang atau 16,67%, dan yang berumur >50 tahun sebanyak 1 orang atau 5,55%. Jadi berdasarkan gambaran tersebut dapat ketahui bahwa rata-rata responden dalam penelitian ini sudah dewasa yang di jadikan responden sebanyak 12 orang atau 66,67% sudah berumur 31-40 tahun.

2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel V.2 Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
----	---------------	--------	------------

1.	Laki-Laki	15	83,33%
2.	Perempuan	3	16,67%
Jumlah		18	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden yang paling banyak dalam penelitian ini adalah laki-laki yaitu berjumlah 15 orang atau 83,33%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 3 orang atau 16,67% dari keseluruhan responden.

B. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)

Menurut Tjosvold pelayanan publik adalah proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat manusiawi dalam Wasistiono (2014:59).

Menurut Basuki, (2002 : 46) Pelayanan merupakan suatu proses kegiatan seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan seoptimal mungkin kepada pihak lain yang memerlukan baik diminta maupun tidak diminta.

Sedangkan arti pelayanan masyarakat menurut Thota adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepad masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu (dalam sedarmayanti,2004:84).

Pengertian pelayanan Menurut budiono (1999;5) adalah pengabdian yang mengutarakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun yang

dimanifestasikan antara lain dalam perilaku melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit, sederhana bukan berbelit-belit dan terbuka untuk semua orang bukan hanya untuk segelintir orang.

Pelayanan Menurut Gronroos adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan/hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan (dalam Ratminto Dan Winarsih 1990:27).

Menurut Sianipar, (1999:5) Pelayanan dapat terlaksana dengan baik apabila adanya kerjasama antara pihak yang melayani dan yang dilayani guna memenuhi kebutuhan masing-masing. Adapun pelayanan dapat diartikan sebagai suatu cara atau teknik memenuhi, menanggapi, kepentingan, kebutuhan dan keluhan orang lain.

Pada prinsipnya pelayanan umum merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan, bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, memelihara, mengatur, serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi atau organisasi.

Imanto (2001:58) mengatakan bahwa siklus pelayanan adalah sebuah rangkaian peristiwa yang dilalui pelanggan sewaktu menikmati layanan yang diberikan. Dikatakan bahwa siklus layanan dimulai pada saat konsumen mengadakan kontak pertama kali dengan service delivery system atau system

pemberian pelayanan dan dilanjutkan dengan kontak-kontak berikutnya sampai dengan selesai jasa tersebut diberikan.

Keluhan warga pengguna layanan sering kali muncul bukan hanya karena ketidakpastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan mereka terima seringkali melecehkan martabatnya sebagai warga negara (Dwiyanto, ddk.,2002).

Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Pelayanan publik adalah segala sesuatu yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

Hakikat pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kebaikan Aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Untuk melihat Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun(Studi Perizinan Usaha Perbengkelan), maka penulis uraikan sebagai berikut :

1. Persyaratan

Berkeanaan dengan sesuatu yang perlu dipersiapkan oleh seseorang/kelompok untuk mengurus sesuatu, maksudnya disini sesuatu yang dipersiapkan oleh seseorang/kelompok dalam pengurusan izin. Syarat-syarat yang perlu dilengkapi untuk mengurus izin usaha perbengkelan yaitu :

- a. Mengisi formulir pengurusan izin;
- b. Melampirkan fotokopi KTP pemohon bagi usaha perorangan atau akta pendirian usaha bagi yang berbadan hukum;
- c. Melampirkan fotokopi status kepemilikan tanah;
- d. foto copy Izin Mendirikan Bangunan (IMB) atau Sertifikat Laik Fungsi (SLF) disertai lampiran gambar;
- e. fotokopi Keterangan Rencana Kota (K RK);
- f. foto copy Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan Bukti Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun terakhir;
- g. foto copy sertifikat atau bukti kepemilikan/penguasaan tanah dan/atau bangunan yang sah sebagai lokasi tempat usaha;
- h. foto copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP);
- i. foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) pemilik atau penanggungjawab usaha;
- j. foto copy akta notaris pendirian badan usaha;
- k. foto copy Surat Keputusan Pengesahan Badan Usaha Perseroan Terbatas dari instansi terkait;
- l. surat pernyataan dari tetangga yang diketahui oleh Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW); dan
- m. surat Keterangan domisili dari Lurah setempat dan diketahui oleh Camat yang berada di perumahan dan kawasan permukiman.

Syarat-syarat di atas harus dilengkapi oleh masyarakat yang memerlukan suatu izin termasuk izin usaha perbengkelan, karena jika syarat-syarat di atas tidak

dilengkapi maka pihak kecamatan tidak akan bisa/mau menerbitkan surat izin yang diperlukan, oleh sebab itu persyaratan dalam pengurusan izin usaha mempunyai arti penting sehingga pihak kecamatanpun akan mengeluarkan surat izin yang diperlukan oleh masyarakat.

Sehubungan dengan indikator persyaratan yang dipersiapkan atau kejelasan apa saja yang perlu dipersiapkan untuk mengurus izin dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) diukur beberapa sub indikator persyaratan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.3 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Persyaratan

No	Persyaratan	Pengukuran Variabel			Keterangan
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Syarat-syarat yang harus dipersiapkan dalam pengurusan izin mendirikan bengkel	6	8	4	18
		33,33%	44,45%	22,22%	100%
2	Kejelasan persyaratan untuk mengurus suatu perizinan	8	10	-	18
		44,45	55,55%	-	100%

Jumlah	14	18	4	36
Rata-Rata	7	9	2	18
Persentase	38,88%	50%	11,12%	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat jawaban responden tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dilihat dari indikator persyaratan diketahui tentang bagaimana syarat-syarat yang harus dipersiapkan dalam pengurusan izin mendirikan bengkel, bahwa responden menjawab baik sebanyak 6 orang dalam persentase yaitu 33,33%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 8 orang dalam persentase 44,45%, dan jawaban responden kurang baik berjumlah 4 orang dengan persentase 22,22%. Dapat disimpulkan bahwa untuk sub indikator persyaratan yang pertama cukup baik.

Kemudian jawaban responden tentang apakah jelas syarat-syarat yang perlu dipersiapkan, responden yang menjawab baik berjumlah 8 responden dengan persentase 44,45%, responden yang menjawab cukup baik berjumlah 10 orang dengan persentase 55,55%, dan dan tidak ada satupun responden yang menjawab kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa untuk sub indikator persyaratan yang kedua juga cukup baik.

Bedasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa persyaratan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dilihat dari indikator persyaratan sudah cukup baiktapi perlu

ditingkatkan lagi baik itu mengenai informasi persyaratan ataupun kemudahan dalam melengkapi persyaratan sehingga tidak ada lagi masyarakat yang tidak tau tentang apa saja yang perlu dipersiapkan dalam mengurus perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat Kundur Utara pada hari Selasa tanggal 7 September 2018 Jam 14.15 Wib, mengenai indikator persyaratan, yaitu:

Menurut saya, persyaratan untuk mengurus perizinan tidaklah sulit dan juga itupun sudah jelas, dan di papan informasipun sudah ada, hanya saja terkadang masyarakat tidak mau membaca sehingga tidak tau apa saja yang perlu dipersiapkan untuk mengurus izin mendirikan bengkel.

Sedangkan berdasarkan observasi peneliti kepada pada hari Rabu 12 November 2018 peneliti temukan :

“memang benar sudah ada informasi apa saja yang perlu dipersiapkan masyarakat untuk mengurus suatu perizinan, tetapi khusus untuk mengurus perizinan benkel peneliti tidak menemukannya, jadi hanya syarat-syarat pengurusan izin secara umum.

Dapat dilihat dari pernyataan wawancara dan observasi yang dilakukan, bahwa dalam indicator persyaratan memang sudah ada dan tertera di papan informasi di Kantor Camat Kundur Utara, hanya saja untuk mengurus izin mendirikan bengkel secara khusus belum ada yang ada hanya syarat-syarat pengurusan izin secara umum.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari kuisioner, wawancara dan observasi mengenai indikator persyaratan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten

Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat disimpulkan sudah cukup baik, ini dapat dilihat dari jawaban kuisiner responden dengan persentase 50% dan kejelasan persyaratan untuk mengurus suatu perizinan secara umum juga sudah ada, tetapi perlu ditingkatkan untuk mengurus perizinan perbengkelan secara khusus.

2. Prosedur

Berkenaan dengan alur untuk mengurus suatu perizinan. Sebelum melanjutkan untuk mengurus suatu perizinan terlebih dahulu ada baiknya kita mengetahui bagaimana prosedur pengurusan usaha bengkel, prosedur pengurusan izin usaha bengkel yaitu :

- a. Mengambil formulir pendaftaran di Kantor Pelayanan Perizinan setempat;
- b. Mengisi formulir pendaftaran;
- c. Membayar biaya pembuatan surat izin; dan
- d. Mengambil surat izin yang sudah diterbitkan.

Jawaban responden tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) di ukur dari indikator prosedur dengan beberapa sub indikator dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.4 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Prosedur

No	Prosedur	Pengukuran Variabel			Keterangan
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bagaimana prosedur pengurusan izin mendirikan	5	2	11	18
		27,77%	11,12%	61,11%	100%

	bengkel				
2	Apakah prosedur pelayanan perizinan di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun sudah jelas	4	4	10	18
		22,22%	22,22%	55,56%	100%
	Jumlah	9	6	21	36
	Rata-Rata	4,5	3	10,5	18
	Persentase	25,00%	16,66%	58,34%	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat jawaban responden tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat di lihat dari indikator prosedur, diketahui bagaimana prosedur pengurusan izin mendirikan bengkel, responden yang menjawab baik sebanyak 5 orang dalam persentase 27,77%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 2 orang dalam persentase 11,12%, dan jawaban responden yang kurang baik berjumlah 11 orang dengan persentase 61,11%. Jadi rata-rata dalam prosedur pengurusan izin belum baik.

Kemudian jawaban responden tentang kejelasan prosedur pengurus izin mendirikan bengkel, responden yang menjawab baik sebanyak 4 orang dalam persentase 22,22%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 4 orang dalam persentase 22,22%, dan jawaban responden kurang baik berjumlah 10 orang dengan persentase 55,56%. Jadi rata-rata responden menjawab kurang baik,

hal ini menunjukkan bahwa prosedur dalam pengurusan izin mendirikan bengkel perlu adanya perbaikan.

Maka berdasarkan hasil di atas dapat di simpulkan bahwa prosedur di Kantor Camat Kundur Utara dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan), sesuai dengan hasil diatas dapat disimpulkan belum baik untuk indikator prosedur.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Sekretaris Kecamatan Kundur Utara pada hari Selasa tanggal 7 Noveember 2018, Jam 09.40 Wib mengenai indikator prosedur, yaitu:

Menurut saya, prosedur yang dilakukan oleh kami atau pihak kecamatan sudah cukup jelas, apalagi mengenai perizinan, menurut saya itu sudah jelas apa-apa aja syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat, dan kami juga tidak pernah menyulitkan masyarakat dalam mengurus perizinan, tetapi semua persyaratan harus lengkap ya, dan prosedurnya pun tidak sulit menurut saya, lengkapi persyaratan terus anggota kami akan cepat memproses suatu perizinan tersebut.

Dapat dilihat dari hasil pernyataan wawancara diatas bahwa prosedur yang dilakukan di Kecamatan Kundur Utara menunjukkan bahwa sudah ada kejelasan prosedur dari pihak kecamatan, baik itu apa saja persyaratan yang diperlukan ataupun langkah-langkah apa saja yang diperlukan untuk penerbitan suatu perizinan.

Kemudian berdasarkan hasil observasi penulis pada hari Rabu tanggal 12 November 2018 bahwa prosedur dalam sub indikator kedua yaitu apakah sudah jelas prosedur dalam pengurusan perizinan memang masih banyak kekurangan,

salah satunya informasi apa saja syarat-syarat untuk mengurus perizinan bengkel, memang ada informasinya tapi untuk mengurus perizinan bengkel secara tersendiri tidak ada, sehingga baik informasi persyaratan ataupun prosedurnya memang belum cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari kuisisioner, wawancara dan observasi mengenai indikator prosedur dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat disimpulkan dan dinilai belum baik, ini dapat dilihat dari jawaban kuisisioner responden dengan persentase 58,34%, dan ini disebabkan oleh tidak adanya informasi tentang apa saja dan bagaimana prosedur untuk mengurus perizinan perbengkelan secara khusus sehingga masyarakat banyak yang belum mengerti bagaimana cara mengurus perizinan perbengkelan.

3. Waktu

Berkenaan dengan seberapa lama rentang waktu yang diperlukan mulai dari pemberkasan sampai dengan penerbitan izin. Waktu perlu juga dipertimbangkan dalam pengurusan suatu perizinan termasuk izin usaha bengkel, karena kita perlu memperhitungkan seberapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus izin yang diinginkan mulai dari pemberkasan sampai dengan penerbitan izin sehingga izin yang diperlukan tidak memakan banyak waktu dan selesai atau siap sesuai dengan waktu yang kita inginkan.

Sehubungan dengan indikator waktu yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kundur Utara dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) diukur beberapa sub indikator waktu dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.5 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Waktu

No	Waktu	Pengukuran Variabel			Keterangan
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus izin mendirikan bengkel mulai dari pemberkasan sampai dengan penerbitan berkas	10	7	1	18
		55,55%	38,88%	5,57%	100%
2	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk memproses suatu perizinan	8	5	5	18
		44,46%	27,77%	27,77%	100%
Jumlah		18	12	6	36
Rata-Rata		9	6	3	18
Persentase		50%	33,33%	16,17%	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat jawaban responden tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara

Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat di lihat dari waktu, dapat diketahui Berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengurus izin mendirikan bengkel mulai dari pemberkasan sampai dengan penerbitan berkas, bahwa responden menjawab baik sebanyak 10 orang dalam persentase yaitu 55,55%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 7 orang dalam persentase 38,88%, dan jawaban responden kurang baik berjumlah 1 orang dengan persentase 5,57%. Jadi rata-rata responden menjawab baik, hal ini menunjukkan sudah baik.

Kemudian jawaban responden tentang Berapa lama waktu yang diperlukan untuk memproses suatu perizinan, responden yang menjawab baik sebanyak 8 orang dalam persentase yaitu 44,46%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 5 orang dalam persentase 27,77%, dan jawaban responden kurang baik berjumlah 5 orang dengan persentase 27,77%. Jadi rata-rata responden menjawab baik, hal ini menunjukkan bahwa sudah baik waktu yang diperlukan untuk mengurus perizinan.

Maka berdasarkan hasil di atas dapat di simpulkan bahwa waktu yang diperlukandi Kecamatan Kundur Utara dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan),sesuai dengan hasil diatas dengan rata-rata persentase 50% berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat Kundur Utara, pada hari Selasa tanggal 7 November 2018 Jam 11.15 Wib mengenai indikator waktu, yaitu:

“menurut saya waktu yang diperlukan untuk penertiban perizinan tidak membutuhkan waktu yang lama, tetapi masyarakat sudah benar-benar melengkapi syarat-syarat yang kami perlukan”.

Dapat dilihat dari pernyataan diatas bahwa waktu yang diperlukan untuk mengurus suatu perizinan dari pemberkasan sampai penerbitan izin tidak lama, sehingga dari segi waktu ini sudah baik.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari kuisisioner, wawancara dan observasi mengenai indikator waktu dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat disimpulkan sudah baik, ini dapat dilihat dari jawaban kuisisioner responden dengan persentase 50% dan juga ditemukan informasi bahwa untuk mengurus suatu perizinan tidak memerlukan waktu yang lama asalkan syarat-syarat yang diminta pihak kecamatan dilengkapi oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu waktu yang lama menunggu surat izin yang diterbitkan.

4. Produk Layanan

Indikator ini erat berhubungan dengan hasil dari suatu produk, bagaimana hasil dari pengurusan izin dari Kantor Camat Kundur Utara. Berknaan dengan produk layanan, setelah surat izin usaha yang diperlukan sudah terbit atau selesai kita perlu memeriksa surat izin usaha tersebut sehingga apakah surat izin yang kita perlukan sesuai dengan surat izin yang diterbitkan, dan jika ada yang tidak sesuai antara surat izin dengan usaha yang kita kerjakan maka secepatnya bisa diperbaiki oleh pihak kecamatan atau pihak pelayanan perizinan.

Jawaban responden dengan indikator produk layanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kundur Utara dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) di ukur dari beberapa sub indikator dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.6 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)Dilihat Dari Indikator Produk Layanan

No	Produk Layanan	Pengukuran Variabel			Keterangan
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bagaimana kondisi surat izin yang diberikan atau yang diterima masyarakat	4	9	5	18
		22,23%	50%	27,77%	100%
2	Betelah melalui prosedur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, apakah surat izin yang diberikan sudah memuaskan	14	1	3	18
		77,78%	5,55%	16,67%	100%
Jumlah		18	10	8	36
Rata-Rata		9	5	4	18
Persentase		50%	27,77%	22,23%	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat jawaban responden tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara

Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat dilihat dari Indikator produk layanan dapat diketahui bagaimana kondisi surat izin yang diberikan atau yang diterima masyarakat, bahwa responden menjawab baik sebanyak 4 orang dalam persentase 22,23%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 9 orang dalam persentase 50%, dan jawaban responden kurang baik berjumlah 5 orang dengan persentase 27,77%. Jadi rata-rata responden menjawab cukup baik, hal ini menunjukkan produk layanan yang diterima masyarakat sudah cukup baik.

Kemudian jawaban responden tentang setelah melalui prosedur pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan, apakah surat izin yang diberikan sudah memuaskan, responden yang menjawab baik sebanyak 14 orang dalam persentase 77,77%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 1 orang dalam persentase 5,55%, dan jawaban responden kurang baik berjumlah 3 orang dengan persentase 16,67%. Jadi rata-rata responden menjawab sudah baik atau surat izin yang diterima sudah memuaskan.

Maka berdasarkan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa produk layanan di Kecamatan Kundur Utara dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan), sesuai dengan hasil di atas dengan rata-rata persentase 50% berada pada kategori baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Sekretaris Kecamatan, hari Selasa tanggal 7 November 2018 Jam 15.00 Wib mengenai indikator produk layanan, yaitu:

“menurut saya produk layanan seperti surat izin yang diterbitkan oleh pihak kecamatan sudah memenuhi standar surat izin, dan malahan sudah jelas surat izin yang diberikan, dan surat izinnya pun sama untuk semua masyarakat yang mengurus perizinan.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan tanggal 12 November 2018 bahwa produk layanan atau surat izin yang diperlukan masyarakat benar sudah memenuhi standar perizinan sehingga produk layanan di Kantor Camat Kundur Utara sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari kuisisioner, wawancara dan observasi mengenai indikator produk layanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat disimpulkan sudah baik, ini dapat dilihat dari jawaban kuisisioner responden dengan persentase 50%, karena surat izin yang diterima masyarakat sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat serta surat izin yang diterbitkanpun sudah sesuai dengan standar perizinan.

5. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Berkenaan dengan seberapa jauh pihak kecamatan dalam merespon baik pengaduan masyarakat, bagaimana pengelolaannya serta apa solusi yang diberikan setelah ada pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat. Hal ini sangat penting dipertimbangkan, karena jika ada masyarakat yang kurang puas dengan surat izin yang diterbitkan maka pihak kecamatan atau pihak pelayanan perizinan harus bisa mencari solusi atau jalan keluar dari pengaduan masyarakat tersebut sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan dalam pengurusan izin usaha.

Jawaban responden dengan indikator Penanganan Pengelolaan Pengaduan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kundur Utara dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) di ukur dari beberapa sub indikator dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.7 Frekuensi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) Dilihat Dari Indikator Penanganan Pengelolaan Pengaduan

No	Pengelolaan Pengaduan	Pengukuran Variabel			Keterangan
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Apabila ada keluhan masyarakat atas surat izin yang terima, apa langkah pertama yang dilakukan pihak Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun	7	8	3	18
		38,88%	44,45%	16,67%	100%
2	Bagaimana proses penanganan tentang surat izin mendirikan bengkel	12	6	-	18
		66,66%	33,34%	-	100%
Jumlah		19	14	3	36
Rata-Rata		9,5	7	1,5	18
Persentase		52,77%	38,88%	8,35%	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat jawaban responden tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat di lihat dari Indikator pengaduan, dilihatapa langkah pertama yang dilakukan pihak Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun, bahwa responden menjawab baik sebanyak 7 orang dalam persentase 38,88%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 8 orang dalam persentase 44,45%, dan jawaban responden kurang baik berjumlah 3 orang dengan persentase 16,67%. Jadi rata-rata responden menjawab cukup.

Kemudian jawaban responden tentang Bagaimana proses penanganan tentang surat izin mendirikan bengkel, responden yang menjawab baik sebanyak 12 orang dalam persentase 66,66%, kemudian jawaban responden cukup baik sebanyak 6 orang dalam persentase 33,34%, dan tidak ada responden yang menjawab kurang baik. Jadi rata-rata responden menjawab sudah terlaksana dengan baik.

Maka berdasarkan hasil di atas dapat di simpulkan bahwa pengolahan pengaduandi Kecamatan Kundur Utara dalam rangka Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan), sesuai dengan hasil diatas dengan rata-rata persentase 52,77% berada pada kategori baik.

Berdasarkan jawaban responden terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten

Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dari keseluruhan indikator dapat dirangkumkan jawaban responden dalam sebuah tabel rekapitulasi di bawah ini:

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Camat Kundur Utara, hari Selasa tanggal 7 November 2018 Jam 11.15 Wib mengenai indikator pengelolaan pengaduan, yaitu:

“kalau masalah itu kami juga tidak mau mengecewakan masyarakat, jadi apabila ada masyarakat yang tidak puas dengan surat izin yang kami berikan, maka kami akan langsung menanggapi dan mencari solusinya sehingga tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan tanggal 12 November 2018 bahwa dalam pengelolaan pengaduan pihak kecamatan memang benar-benar cepat dalam menanggapi keluhan dari masyarakat sehingga masyarakat tidak ada masyarakat yang merasa dirugikan.

Berdasarkan hasil penelitian dilihat dari kuisisioner, wawancara dan observasi mengenai indikator penanganan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat disimpulkan sudah cukup baik, ini dapat dilihat dari jawaban kuisisioner responden dengan persentase 52,77%, dan ditemukan informasi bahwa pihak kecamatan sangat cepat merespon keluhan atau pengaduan dari masyarakat sehingga untuk indikator pengaduan dinilai sudah sangat baik.

Tabel V.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan)

No	Penyelenggaraan Pelayanan	Pengukuran Variabel			Keterangan
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Persyaratan	7	9	2	18
		38,88%	50%	11,12%	100%
2.	Prosedur	4,5	3	10,5	18
		25%	16,66%	58,34%	100%
3.	Waktu	9	6	3	18
		50%	33,33%	16,17%	100%
4.	Produk Layanan	9	5	4	18
		50%	27,77%	22,23%	100%
5.	Pengaduan	9,5	7	1,5	18
		52,77%	38,88%	8,35%	100%
Jumlah		39	30	21	90
Rata-Rata		7,8	6	4,2	18
Persentase		43,33%	33,33%	23,34%	100%

Sumber : Hasil Penelitian 2018

Pada tabel diatas dapat dilihat Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dapat dinilai sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) yang di nilai dari persyaratan yaitu dinilai cukup baik.

2. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) di nilai dari indikator prosedur kurang baik.
3. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) yang dinilai melalui indikator waktu yaitu baik.
4. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) melalui indikator produk layanan dinilai sudah terlaksana dengan baik.
5. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) melalui indikator pengaduan dinilai sudah terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang menjadi faktor penghambat Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) sebagai berikut :

1. Masih adanya para pegawai Kantor Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun yang masih bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Masih terbatasnya sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Kunder Utara dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan.
3. Sedikitnya staff Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu yang ada di Kantor Kecamatan.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah penulis lakukan mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan). Sesai hasil penelitian bahwa: untuk indikator persyaratan berada pada kategori cukup baik hanya perlu ditingkatkan dengan persentase 50%, untuk indikator prosedur dinilai cukup baik dengan persentase 58,34%, indikator waktu berada pada kategori sudah terlaksana dengan baik dengan persentase 50%, indikator produk layanan berada pada kategori terlaksana dengan baik dalam persentase 50%, dan untuk indikator penanganan berada pada kategori cukup baik dengan persentase 52,77%. Berdasarkan data di atas dan sesuai dengan teknik pengukuran maka dapat disimpulkan bahwa Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan) dari keseluruhan indikator berada pada kategori terlaksana dengan cukup baik dalam persentase 43,33%.

B. Saran

Adapun saran penulis berikan sebagai masukan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun (Studi Perizinan Usaha Perbengkelan), adalah sebagai berikut :

1. Kepada Pemerintah Karimun penulis sarankan supaya dalam proses pengurusan izin tentang prosedur lebih diperjelas lagi sehingga masyarakat lebih faham bagaimana mengurus suatu perizinan khususnya perbengkelan,

dan penulis sarankan kemudahan prosedur tersebut tidak hanya di tingkat Kabupaten/Kota tapi juga dilaksanakan di tingkat Kecamatan.

2. Demi terlaksananya Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dengan baik disarankan Pemerintah Kabupaten Karimun benar-benar memberikan informasi dengan jelas kepada masyarakat tentang bagaimana tata cara mengurus suatu perizinan sehingga tidak adalagi yang tidak mempunyai izin.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

A. BUKU-BUKU

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan publik*. Yayasan Pancur Siwah, Jakarta
- Budiardjo, Miriam. 2009. *Dasar-dasar ilmu politik*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Koryati, Nyimas Dwi, DKK. 2005. *Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Wilayah*. YPAPI, Yogyakarta
- Handoko, *Manajemen personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta ; BPFE
- Hasibuan 2007, *Manajemen sumber daya manusia*, Bumi aksara, Jakarta
- Karyadi (Thoha, Miftah, 1999) (dalam jurnal Rendra). *Pembinaan Organisasi*, Jawa Press, Jakarta
- Labolo, Muhadam, 2011. *Memahami Ilmu Pemerintahan (Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangan)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Marihot, 2002. *Menejemen sumber daya manusia*. Jakarta, PT, Gramedia widia sarana
- Ndraha, Taliziduhu 2010. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernologi I (Ilmu pemerintahan baru)*. Rineka Cipta. Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernologi 2 (Ilmu pemerintahan baru)*. Rineka Cipta. Jakarta
- Puji Indah, *Manajemen pengembangan sumber Daya Manusia*
- Rasyid, Ryass, 2002, *Makna Pemerintahan (ditinjau dari segi etikadan kepemimpinan)* Jakarta, PT, Warsit Watampoe
- Ratminto, *pelayanan prima*, Gajah mada university perss
- Sedarmayanti, 2004, *Good governance*, Bandung, Mandar Maju
- Surbakti, Ramlan. 1999. *Memahami Ilmu Politik*, PT Grasindo, Jakarta
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Ilmu Politik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta

- Syafiie, Inu Kencana, 2011. *Sistem Pemerintahan Indonesia*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Thoha, Miftah, 1999. *Pembinaan Organisasi*, Jawa Press, Jakarta
- Thoha, Miftah, 2011. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Thoha, Miftah, 2002. *Pembinaan Organisasi*, Jakarta, Jawa Press
- Wahab, Solichin, Abdul, 2004. *Analisis Kebijakan dan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Wibawa, Samodra, 2011. *Politik Perumusan Kebijakan Publik*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Widjaya, HAW, 2002. *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Widjaya, HAW, 2003. *Otonomi Desa*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Zulkifli Dkk. 2013. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi, dan Kertas Kerja Mahasiswa*. FISIPOL UIR, Pekanbaru

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

Permenpan Reformasi Birokrasi No 15 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan

Undang-undang Nomor. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah No. 6 tahun 2014 tentang Desa

Peraturan Pemerintah no. 19 tahun 2008 tentang Kecamatan

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Retribusi Daerah

Peraturan Bupati Karimun Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Kecamatan tipe A dan Kelurahan

Keputusan Camat Kundur Utara Nomor 1.a Tahun 2017 Tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)