

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

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DI KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR (STUDI
KASUS PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IMB)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

**Mhd. Aznil Azhari
NPM : 147110399**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU
2019**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb...

Alhamdulillah, sujud syukur kehadiran Allah SWT, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (studi kasus pelayanan surat rekomendasi IMB). Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

Untuk itu pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan dengan setulus-tulusnya terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogja., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, bimbingan serta dorongan dan penuh perhatian sehingga penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Ema Fitri Lubis, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan-masukan untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini.

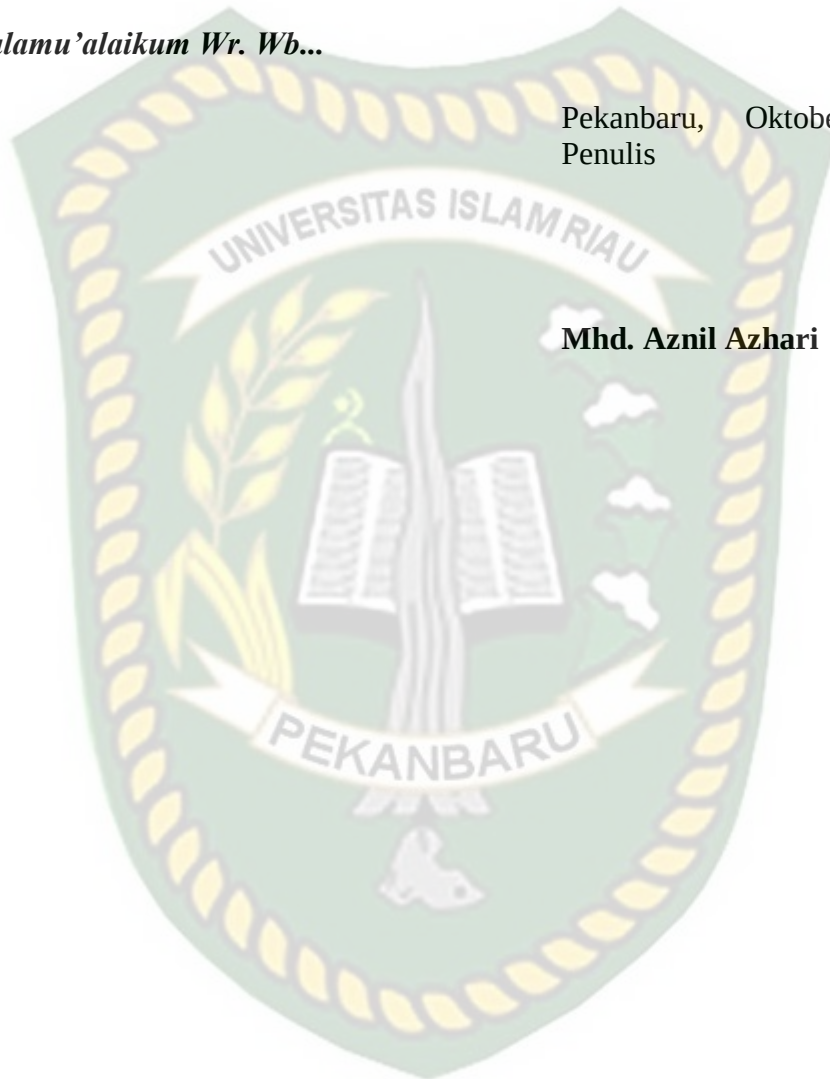
6. Ibu Eka Komalasari, S.Sos., M.Si selaku Ketua Penguji Skripsi, Bapak Andri Kurniawan, B.PM., M.Si selaku Sekretaris Penguji, Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA selaku Anggota Penguji, dan Bapak La Ode Syarfani, SE., M.Si selaku Anggota Penguji, beserta Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku notulen.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membekali penulis dengan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat.
8. Bapak Drs. Darusmar, M.Si selaku Camat Kuok, Bapak H. Zulfikri, S.Pd selaku Sekcam, Bapak Muhammad Nasri selaku Kasi Pemerintahan dan pelayanan PATEN, Ibu Kartini Usman, BA selaku Kasi Kesosbud dan pelayanan PATEN beserta seluruh pegawai dan staf yang telah membantu peneliti mengumpulkan data-data penelitian.
9. Seluruh masyarakat pemohon rekomendasi IMB di lingkungan Kecamatan Kuok atas segala kesediaan dan partisipasi yang diberikan kepada peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian.
10. Kedua orang tua beserta seluruh keluarga besar dan teman semua, dengan pengertian dan kesabarannya senantiasa mendo'akan dan memberikan inspirasi serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Angkatan 2014/2015.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangan pikiran bagi berbagai pihak yang memerlukannya. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat menjadi masukan yang berharga bagi kita semua dalam memperkaya wawasan dan pengetahuan bersama.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb...

Pekanbaru, Oktober 2019
Penulis

Mhd. Aznil Azhari



DAFTAR ISI

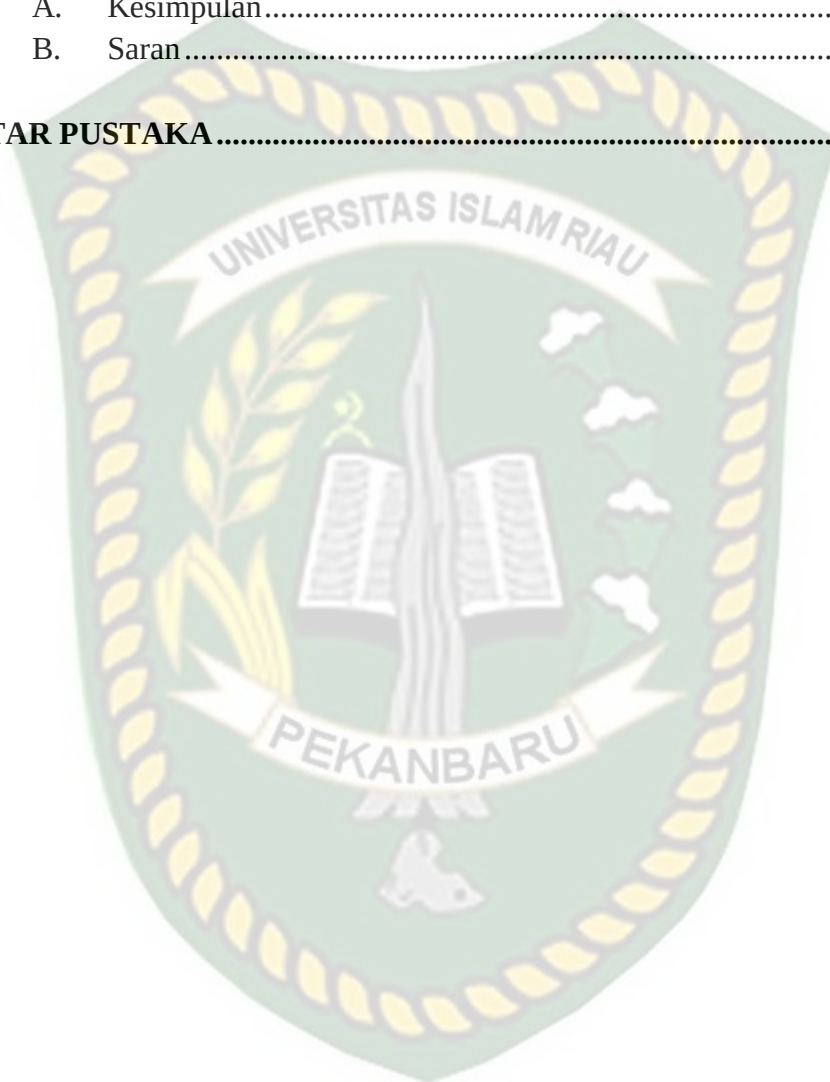
	Halaman
PENGESAHAN SKRIPSI	i
PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
SURAT PERNYATAAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kegunaan Penelitian	12
 BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	 13
A. Studi Kepustakaan	13
1. Teori Administrasi dan Administrasi Publik	13
2. Teori Organisasi dan Organisasi Publik	17
3. Teori Manajemen dan Manajemen Publik	20
4. Teori Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelayanan	23
5. Teori Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)	37
6. Penelitian Terdahulu	43
B. Kerangka Pikir	44
C. Konsep Operasional	45
D. Operasionalisasi Variabel	48
E. Teknik Pengukuran	49
 BAB III METODE PENELITIAN	 56
A. Tipe Penelitian	56
B. Lokasi Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel	57
1. Populasi	57

2. Sampel	57
D. Teknik Penarikan Sampel	58
E. Jenis dan Sumber Data	58
F. Teknik Pengumpulan Data	59
G. Teknik Analisis Data	60
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	62
A. Sejarah Kecamatan Kuok	62
B. Geografis Kecamatan Kuok	63
C. Pemerintahan Kecamatan Kuok	64
D. Kependudukan Kecamatan Kuok	64
E. Infrastruktur Kecamatan Kuok	65
F. Ekonomi Kecamatan Kuok.....	66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	68
A. Identitas Responden.....	68
1. Jenis Kelamin Responden	68
2. Usia Responden	69
3. Pendidikan Responden	69
4. Pekerjaan Responden	70
B. Hasil dan Pembahasan.....	71
1. Indikator Kepentingan Umum.....	71
2. Indikator Kepastian Hukum	73
3. Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk.....	75
4. Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban.....	76
5. Indikator Keprofesionalan	78
6. Indikator Partisipatif.....	80
7. Indikator Persamaan Perlakuan	81
8. Indikator Keterbukaan	83
9. Indikator Akuntabilitas.....	85
10. Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan.....	86
11. Indikator Ketepatan Waktu	88
12. Indikator Syarat Mudah dan Terjangkau.....	91
C. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB)	93
D. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pelayanan Surat Rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar	94

1. Sumber Daya Aparat	94
2. Kesadaran Masyarakat	96
3. Sarana dan Prasarana Pendukung.....	97
4. Optimalisasi Pengawasan Camat.....	98

BAB VIKESIMPULAN DAN SARAN	99
A. Kesimpulan.....	99
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA	101
-----------------------------	------------



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Perbedaan Pelayanan Konvensional dan PATEN	3
1.2. Jenis Pelayanan PATEN di Kantor Camat Kuok	5
1.3. Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Rekomendasi IMB di Kantor Camat Kuok Tahun 2016 s/d 2018.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	43
2.2. Operasional Variabel.....	49
3.1. Populasi dan Sampel	57
4.1. Klasifikasi Wilayah Kecamatan Kuok	63
4.2. Pejabat Struktur Pemerintahan Kecamatan Kuok	64
4.3. Kependudukan Kecamatan Kuok.....	65
4.4. Infrastruktur Kecamatan Kuok.....	66
4.5. Perekonomian Kecamatan Kuok	67
5.1. Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	68
5.2. Distribusi Usia Responden	69
5.3. Distribusi Pendidikan Responden	70
5.4. Distribusi Pekerjaan Responden.....	71
5.5. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Kepentingan Umum	72
5.6. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Kepastian Hukum.....	73
5.7. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk	75
5.8. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban	77
5.9. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Keprofesionalan	78
5.10. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Partisipatif	80
5.11. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Persamaan Perlakuan	82
5.12. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Keterbukaan	83
5.13. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Akuntabilitas	85
5.14. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan	87

5.15	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu	89
5.16	Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Syarat Mudah dan Terjangkau	91
5.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Atas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB)	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuok	7
2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	37
2.2. Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Lembar Kuesioner Tentang Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB)	104
2. Hasil Jawaban Kuesioner Responden Tentang Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB) ..	111
3. Dokumentasi Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB).....	115
4. Surat Keputusan Dekan Fisipol UIR Nomor: 505/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang : Penetapan Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa .	121
5. Surat Rekomendasi Pemerintah Provinsi Riau, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor: 503/DPMPTSP/Non Izin-Riset/20351 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi	122
6. Surat Rekomendasi Pemerintah Kabupaten Kampar, Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor: 070/KKBP/2019/202 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk Bahan Skripsi ..	123
7. Surat Keterangan Balasan Pemerintah Kabupaten Kampar, Kecamatan Kuok Nomor: 407/K-Kessos/8	124
8. Contoh Surat Rekomendasi IMB	125

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Mhd. Aznil Azhari
NPM : 147110399
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (studi kasus pelayanan surat rekomendasi IMB)

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian komprehensif 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 kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian komprehensif 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, Oktober 2019

Pelaku Pernyataan,



Mhd. Aznil Azhari

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DI KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR (STUDI
KASUS PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IMB)**

Oleh:

**Mhd. Aznil Azhari
NPM : 147110399**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menjelaskan praktek Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta faktor yang menghambat khususnya dalam pengurusan surat rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan Sekretaris Camat, Kasi Pelayanan PATEN dan masyarakat yang mengurus IMB. Indikator pengukuran PATEN mengacu pada asas pelayanan publik yang terdiri dari kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan pelayanan setiap produk, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas khusus kelompok rentan, ketepatan waktu, syarat mudah dan terjangkau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar khususnya pada indikator kepentingan umum nilai persentase 92% tergolong baik, kepastian hukum nilai persentase 92% tergolong baik, kesamaan pelayanan setiap produk nilai persentase 92% tergolong baik, keseimbangan hak dan kewajiban nilai persentase 92% tergolong baik, keprofesionalan nilai persentase 92% tergolong baik, partisipatif nilai persentase 53% tergolong cukup baik, persamaan perlakuan nilai persentase 92% tergolong baik, keterbukaan nilai persentase 92% tergolong baik, akuntabilitas nilai persentase 94% tergolong baik, fasilitas khusus kelompok rentan nilai persentase 42% tergolong cukup baik, ketepatan waktu nilai persentase 43% tergolong cukup baik, syarat mudah dan terjangkau nilai persentase 92% tergolong baik. (2) Faktor penghambat dalam pengurusan surat rekomendasi IMB di terdiri dari sumber daya aparat, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana pendukung, dan optimalisasi pengawasan camat. Disarankan kepada Pemerintah Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar agar meningkatkan sarana dan prasarana dengan membuat papan informasi lebih besar, menyediakan fasilitas khusus kelompok rentan, mempercepat penyelesaian dokumen IMB tepat waktu sesuai standar yaitu maksimal 40 menit, mensosialisasikan kepada masyarakat tentang pentingnya kepemilikan IMB dan lebih partisipatif dalam menjelaskan prosedural pengurusan IMB di tingkat Kabupaten. Masyarakat juga disarankan untuk lebih partisipatif dalam mengisi kotak saran demi perbaikan dan peningkatan pelayanan PATEN Kantor Camat Kuok khususnya dalam pengurusan surat rekomendasi IMB.

Kata Kunci: PATEN, Rekomendasi IMB

**ANALYSIS OF DISTRICT INTEGRATED SUBDISTRICT ADMINISTRATION
SERVICES (PATEN) AT KUOK SUB-DISTRICT OF KAMPAR DISTRICT
(STUDY CASES OF BUILDING PERMITS SERVICES)**

By:

**Mhd. Aznil Azhari
NPM: 147110399**

ABSTRACT

This study aims to analyze and explain the practice of Integrated District Administrative Services (PATEN) as well as the inhibiting factors, especially in the administration of building permits in Kuok Subdistrict, Kampar Districts. This study used quantitative method involving the secretary of the sub-district head, PATEN services officer and the community who administer the building permits recommendation. PATEN measurement indicators refers to the principle of public service consisted of public interest, legal certainty, equality of service of each product, balance of rights and obligations, professionalism, participation, equality of treatment, openness, accountability, special facilities for vulnerable groups, punctuality, easy term and affordable. The results showed that: (1) Public perception of Integrated Administrative Services (PATEN) in Kuok Subdistrict, Kampar Regency, especially in the public interest indicator, the percentage value of 92% is classified as good, legal certainty, the percentage value of 92% is classified as good, the similarity of services for each product, the percentage value of 92% is classified as good, the balance of rights and 92% percentage value obligation is good, professionalism 92% percentage value is good, participatory percentage value 53% is good enough, equality percentage 92% treatment is good, disclosure 92% is good, accountability of percentage value 94% is good, special facilities for vulnerable groups the percentage value of 42% is quite good, the timeliness of the percentage value of 43% is quite good, the conditions are easy and affordable the percentage value of 92% is quite good. (2) The inhibiting factor in the administration of the IMB recommendation letter consists of apparatus resources, community awareness, supporting facilities and infrastructure, and optimization of Camat supervision. It is suggested to the Kuok Subdistrict Government of Kampar Regency to improve facilities and infrastructure by making larger information boards, providing special facilities for vulnerable groups, accelerating the completion of IMB documents on time according to the standard of a maximum of 40 minutes, socializing to the public about the importance of IMB ownership and being more participatory in explaining procedural management of IMB at the Regency level. The community is also advised to be more participative in filling out suggestion boxes for the improvement and improvement of PATENT services in the Kuok Sub-District Office, especially in the management of the IMB recommendation letter.

Keywords: PATEN, Building Permits Recommendation

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan publik pemerintah. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, akan menerapkan kebijakan publik yang meliputi kebijakan umum dan kebijakan teknis. Kebijakan umum, berkaitan dengan kepentingan umum, karena menurut konsepsi demokrasi modern, kebijakan pemerintah tidaklah hanya berisi pemikiran para pejabat pemerintah, tetapi juga harus selalu berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Tugas pokok pemerintahan modern menurut Rasyid (2008:11) pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama.

Seiring dengan dinamika dan kompleksnya tuntutan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidak lagi dapat mengklaim dirinya sebagai satu-satunya sumber kekuasaan yang absah. Dalam konteks ini, penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah, tetapi dituntut adanya keterlibatan seluruh elemen, baik intern birokrasi, maupun masyarakat dan pihak swasta. Pemikiran tersebut hanya akan

terwujud manakala pemerintah didekatkan dengan yang diperintah, atau dengan kata lain terjadi desentralisasi dan otonomi daerah.

Berdasarkan instruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pasal 1 menyebutkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 pasal 4 adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan merupakan instansi pemerintahan yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara maksimal, oleh karena itu pemerintah pusat membuat suatu program nasional yang ditujukan kepada kecamatan untuk melayani masyarakat. Hal ini telah tertera sesuai Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 221 poin (1) menyebutkan kedudukan Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat Desa/ kelurahan.

Perbedaan pelayanan konvensional lama dengan PATEN adalah jika pelayanan konvensional setiap pemohon harus mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekcab dan camat, sedangkan PATEN menyediakan pelayanan satu pintu atau satu loket untuk satu petugas dan satu pemohon sehingga warga cukup menyerahkan persyaratan untuk dokumen yang dimohon. Adapun menurut Utomo (2010:34) perbedaannya secara rinci adalah:

Tabel 1.1 Perbedaan Pelayanan Konvensional dan PATEN

No	Aspek	Pelayanan Konvensional	PATEN
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Fisik	Terdiri dari beberapa meja yang saling terpisah	Loket/meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loket/meja ini terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerimaan berkas dan penyerahan dokumen hasil.
2	Proses	1. Warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan 2. Bila pejabat tidak ada, warga harus kembali lagi lain hari 3. Bila tidak tahu prosesnya, warga harus bertanya kesana kemari hingga terlambat penyelesaian pelayanan	1. Warga cukup menyerahkan Berkas persyaratan melalui loket/ meja pelayanan, menunggu di ruang tunggu dan menerima dokumen hasil 2. Ada pendelegasian kewenangan, sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk. 3. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan
3	Sumber daya manusia	Tidak ada pembagian tugas sehingga sering terjadi tumpang tindih tugas antar pegawai	1. Ada petugas khusus yang melayani warga 2. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam melayani warga 3. Meningkatkan kinerja pegawai yang ada.
4	Ketersediaan informasi	1. Tidak ada informasi mengenai persyaratan, biaya dan waktu; sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai. 2. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang sedang mengurus pelayanan 3. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawainya. 4. Dapat menjebak camat dengan tuduhan "kutipan liar"	1. Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan; 2. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. 3. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung, karena pembayaran di catat secara transparan dan akuntabel. 4. Memberikan kepastian kepada camat dalam menjalankan pelayanan publik

(1)	(2)	(3)	(4)
5	Database	Tidak ada sistem database mengenai pelayanan	Dilengkapi dengan database pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus
6	Partisipasi warga	1. Tidak ada partisipasi warga 2. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya	1. Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan 2. Warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan

Sumber: Utomo (2010:34)

Untuk lebih operasional di tingkat struktur kecamatan dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kuok, berdasarkan Peraturan Bupati Kampar No. 02 Tahun 2013 tentang pelimpahan sebahagian kewenangan Pemerintah Kabupaten kepada Camat dalam Kabupaten Kampar. Selanjutnya Keputusan Bupati Kampar nomor: 100/TAPEM/2014 bahwa dalam rangka menindaklanjuti ketentuan pasal 226 ayat (3) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah, sekaligus sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemberian pelayanan kepada masyarakat serta lebih mengembangkan potensi wilayah maka dipandang perlu untuk melimpahkan Sebahagian Kewenangan Bupati Kepada Camat.

Sebagian kewenangan Bupati Kampar dalam pelayanan ini untuk memperpendek jalur birokrasi yang selama ini sangat panjang dan merepotkan serta mempersulit masyarakat. PATEN di Kantor Camat Kuok melingkup 17

Jenis Pelayanan yang tertuang pada Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Camat Kuok, seperti terlihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan dan Waktu PATEN di Kantor Camat Kuok

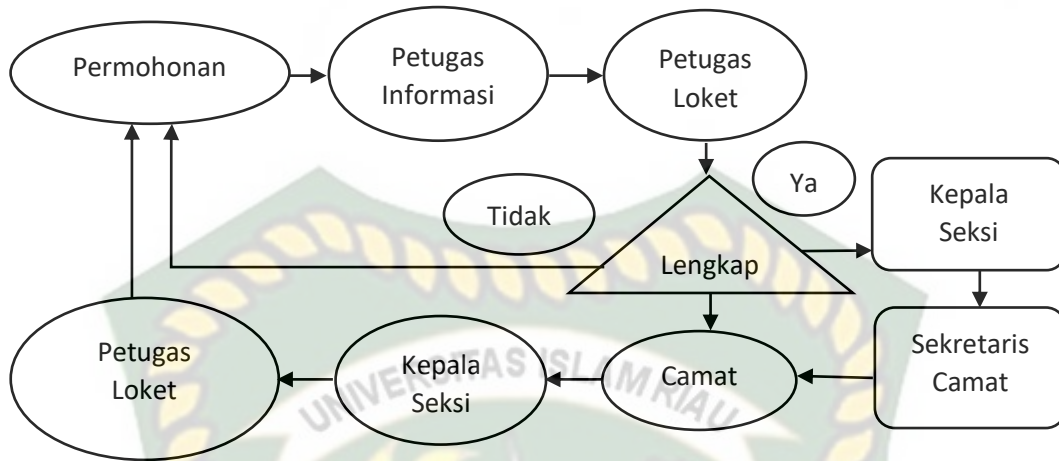
No	Jenis Pelayanan	Waktu	Biaya	Persyaratan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Surat Izin Gangguan (HO)	84 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, Pas foto, SKGR, KK, PBB dan Pajak Retribusi
2	Surat Izin Tempat Usaha (SITU)	45 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, Pas foto, SKGR, KK dan Pajak Retribusi, Akta Notaris
3	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	40 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, Pas foto, SKGR, KK, PBB, Akta Notaris dan Pajak Retribusi
4	Surat Izin Berkantor (SIB)	40 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, Pas Foto, SKGR, KK, PBB, Akta Notaris dan Pajak Retribusi
5	Surat Izin Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	45 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, Pas Foto, SKGR, KK, PBB, Akta Notaris dan Pajak Retribusi
6	Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	40 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, Pas foto, SKGR, KK, PBB, Gambar dan Pajak Retribusi
7	Surat Rekomendasi IMB	40 Menit	-	Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, Surat Pemohon, Pas foto, SKGR, KK, PBB, Gambar, Surat Persetujuan Sempadan dan Surat Keterangan Tidak Sengketa
8	Surat Keterangan Tanah dan Ahli Waris (SKTW)	40 Menit	-	Berkas Surat keterangan tanah dan ahli waris yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP, SKGR dan KK

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Surat Mengelola dan Menguasai Tanah (SKM-MT)	3 Hari	-	SKM-T beserta dokumen kelengkapannya
10	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	45 Menit	-	Dokumen SKTM yang telah ditandatangani Kades/ Lurah, KTP dan KK
11	Surat Keterangan Domisi Anak	45 Menit	-	Dokumen pas photo,akte kelahiran, KTP dan KK
12	Surat Keterangan Bukan PNS	45 Menit	-	Dokumen SKB PNS yang telah ditandatangani, KTP dan KK, kartu mahasiswa
13	Surat Rekomendasi Operasional Sekolah	45 Menit	-	Rekom dari berkas Operasional Sekolah/ Penegerian Sekolah Kepala UPTD Pendidikan/ Despensi,
14	Pengesahan Surat Proposal Bantuan Sosial	45 Menit	-	Dokumen Proposal yang telah ditandatangani Kades/ Lurah dan Kua, KTP dilegalisir
15	Surat Izin Keramaian	45 Menit	-	Dokumen Izin keramaian yang telah ditandatangani Kades/ Lurah
16	Surat Rekomendasi Penelitian dan Riset	45 Menit	-	Dokumen Surat Pengantar yang telah ditandatangani Instansi Terkait atau dari Infokom dan Kesbang
17	Surat Keluar/Masuk	30 Menit	-	Surat Masuk dan Keluar

Sumber: SOP Pelayanan Kantor Camat Kuok, 2018

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, diketahui terdapat 17 jenis pelayanan PATEN di Kecamatan Kuok. Dari ke 17 pelayanan tersebut, peneliti memfokuskan pada pelayanan surat rekomendasi IMB dengan alur pelayanan sebagai berikut:

Gambar 1.1 Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kuok



Sumber: Kantor Camat Kuok 2018

Adapun mekanisme dari jenis pelayanan PATEN tersebut adalah para pemohon menanyakan kepada petugas informasi mengenai mekanisme pelayanan, selanjutnya diarahkan kepada petugas loket yang memeriksa kelengkapan persyaratan, jika berkas dinyatakan tidak lengkap maka berkas dikembalikan kepada pemohon, jika berkas lengkap maka berkas diteruskan kepada Seksi terkait untuk proses penerbitan dokumen dan pemeriksaan lapangan (bila diperlukan) selanjutnya diverifikasi dan diparaf oleh Sekretaris Camat dan ditandatangani Camat sebagai bentuk pengesahan dokumen, Camat mengembalikan berkas kepada Seksi terkait guna registrasi dan arsip dan selanjutnya diteruskan kepada Petugas loket untuk diserahkan kepada Pemohon.

Salah satu jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Kuok adalah rekomendasi IMB. Pelayanan ini dipilih karena dalam prosesnya, banyak masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan. Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah berbentuk surat rekomendasi Camat yang

berupa pengantar kelengkapan persyaratan perizinan yang akan dibawa ke kantor Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Kampar yang selanjutnya akan berkoordinasi dengan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kabupaten Kampar. Mekanisme yang terstruktur ini dilakukan dalam upaya tidak terjadi tumpang tindih berbagai tugas pokok dan fungsi masing-masing Dinas/badan/Instansi punya masing-masing kewenangan yang mengharuskan untuk dipertanggung jawabkan.

Tabel 1.3 Jumlah Masyarakat Pemohon Surat Rekomendasi IMB di Kantor Camat Kuok Tahun 2016 s/d 2018

No	Tahun	Jumlah pemohon
(1)	(2)	(3)
1	2016	153
2	2017	179
3	2018	187
Total		519

Sumber: Kantor Camat Kuok 2018

Dari tabel 1.3 di atas, diketahui pada tahun 2016 terdapat 153 pemohon surat rekomendasi IMB, meningkat pada tahun 2017 menjadi 179 pemohon dan kembali meningkat hingga tahun 2018 jumlahnya mencapai 187 orang pemohon surat rekomendasi IMB. Sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 03 Tahun 2004 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bab II Ketentuan Administrasi Bagian Kedua tentang perizinan, pasal 3 poin (2) menyebutkan setiap permohonan izin mendirikan bangunan terlebih dahulu harus mengajukan permohonan kepala Daerah Dinas PU Kimpraswil dan atau instansi lain yang berwenang ditunjuk oleh Kepala Daerah.

Izin Mendirikan Bangunan atau biasa dikenal dengan IMB adalah perizinan yang diberikan oleh Kepala Daerah kepada pemilik bangunan untuk

membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. IMB merupakan salah satu produk hukum untuk mewujudkan tatanan tertentu sehingga tercipta ketertiban, keamanan, keselamatan, kenyamanan, sekaligus kepastian hukum. Kewajiban setiap orang atau badan yang akan mendirikan bangunan untuk memiliki Izin Mendirikan Bangunan diatur pada Pasal 5 ayat 1 Perda 7 Tahun 2009.

Menurut ketentuan undang-undang No 28 tahun 2002 tentang bangunan gedung pasal 8 ayat (1) UU, setiap bangunan gedung harus memenuhi persyaratan administratif yang meliputi (1) status hak atas Tanah, dan atau izin pemanfaatan dari pemegang hak atas tanah, (2) status kepemilikan bangunan gedung, dan (3) izin mendirikan bangunan gedung.

Sebagaimana dimaksud camat mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani proses administrasi dan teknis sesuai ketentuan perundangan undangan dan melakukan koordinasi dengan instansi teknik terkait yaitu rekomendasi izin mendirikan bangunan misalnya rumah tempat tinggal tidak bertingkat, pemutihan bangunan rumah tempat tinggal dengan luas bangunan diatas 100 m² atau luas tanah diatas 400 m² surat pernyataan pemohon bahwa lokasi atau tanah tidak dalam keadaan sengketa dan diketahui Camat setempat.

Menurut Dwi (2010:73) beberapa manfaat akan pentingnya IMB antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Dengan memiliki IMB maka akan memudahkan mendapatkan kepastian dan juga adanya perlindungan hukum. Izin tersebut dilakukan agar bangunan tersebut mendapatkan kepastian tidak mengganggu dan juga merugikan kepentingan orang lain. Sehingga apabila terjadi sesuatu negara akan

memberikan perlindungan untuk menjadikan rumah yang dibangun menjadi lebih aman.

- 2) Apabila Anda ingin menjual rumah tersebut umumnya pembeli akan menanyakan mengenai kepemilikan IMB. Sehingga akan memudahkan dalam menaikkan harga dari rumah tersebut. Akan tetapi apabila kepemilikan IMB tidak diketahui dan tidak ada. Maka pemilik baru enggan membeli dengan harga yang bagus. Sehingga sangat pentingnya IMB dalam membangun atau merenovasi rumah.
- 3) IMB bisa menjadi jaminan atau pun agunan jika nda ingin meminjam uang. Hal ini karena IMB memiliki nilai sama seperti sertifikat tanah. Sehingga usahakan dalam penyimpanan IMB harus dilakukan dengan benar dan tidak boleh sembarangan. Dengan demikian akan menghindari kemungkinan untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan.

Berdasarkan pra survey, maka peneliti melihat fenomena sebagai berikut;

- 1) Proses persyaratan pengurusan rekomendasi IMB di tingkat kecamatan sangat rumit antara lain SKGR (surat keterangan ganti rugi) dan gambar denah bangunan yang tidak sesuai, belum lagi ditingkat Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar.
- 2) Waktu penyelesaian rekomendasi IMB yang seharusnya 40 Menit, informasi dari masyarakat yang mengurus menyebutkan pengurusan sampai 1 hari bahkan terkadang hingga 2 hari.
- 3) Salah satu pemilik rekomendasi IMB (Suyitno) memiliki bangunan ruko dengan jarak 21 meter dari as jalan, artinya masih banyak surat rekomendasi IMB yang tidak sesuai karena sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 03 Tahun 2004 tentang Izin Mendirikan Bangunan (IMB) perihal jarak bangunan ditepi jalan dari as jalan minimal 25 meter, tetapi kenyataannya masih banyak yang tidak sesuai.
- 4) Tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah akan pentingnya IMB, masih terdapat bangunan milik masyarakat yang belum dan malas mengurus

IMB dengan alasan besarnya biaya. Padahal, untuk besaran biaya yang harus dikeluarkan pemohon IMB, tergantung dengan bangunan, lokasi bangunan, milik perorangan atau perusahaan dan lainnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut di atas maka penelitian ini membuat rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan surat rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.
- 2) Apa saja faktor-faktor penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan surat rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai melalui kegiatan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk menganalisa dan menjelaskan praktek Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada surat rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

- 2) Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pelayanan surat rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

2. Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat akademis, sebagai bahan kajian ilmiah dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Administrasi Publik. Selain itu juga dapat bermanfaat bagi lembaga-lembaga kajian lainnya yang juga mengkaji masalah PATEN.
- 2) Manfaat secara praktis, dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar mengenai hal-hal prinsip yang harus diperhatikan, demi keberhasilan program pelayanan yang serupa, ataupun program pelayanan yang berbeda namun dengan prinsip yang kurang lebih sama bila akan dilaksanakan di Kecamatan lainnya di masa akan datang.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Teori Administrasi dan Administrasi Publik

Kata administrasi sudah sering kali kita dengar, tetapi dalam konotasi sempit yaitu kegiatan surat-menyurat atau kegiatan ketatausahaan. Menurut Syafiie (2013:6) secara etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan dan lain sebagainya. Dalam bahasa Arab disebut *yudabbiru* yang artinya mengarahkan, melaksanakan, mengelola, menjalankan dan lainnya, sedangkan dalam bahasa Prancis disebut dengan perkataan *administer*. Dari kata ini terbentuk kata benda yaitu *administration* dan kata sifat *administrativus* yang dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai *administration*.

Menurut Syafiie (2013:7) administrasi disebut sebagai ilmu bahkan kini menjadi suatu disiplin ilmu pengetahuan yang berdiri sendiri karena memenuhi syarat yang diminta oleh suatu disiplin ilmu sebagai ilmu pengetahuan yang mandiri. Administrasi juga disebut sebagai seni karena di dalam administrasi juga dikenal berbagai cipta, rasa dan karsa seorang administrator. Administrasi memiliki seni merencanakan, seni membiayai, seni mengatur, seni mengurus, seni menyelenggarakan berbagai kegiatan baik rutin maupun insidental.

Administrasi yang paling sederhana adalah kerja sama untuk mencapai tujuan (Kaluge, 2008:5). Dan menurut Sondang P Siagian (2010:14) adalah proses

kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi sebagai bentuk kerja sama merupakan cara manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia senantiasa berusaha mencari cara yang paling efisien dan efektif untuk memenuhi kebutuhannya. Dari pengertian di atas, dapat diketahui beberapa unsur yang membentuk administrasi, yaitu : dua manusia atau lebih, tujuan yang hendak dicapai, tugas-tugas yang harus dilaksanakan, serta peralatan untuk menyelesaikan tugas (Siagian, 2010:20).

Chandler dan Plano (2008:29) mendefinisikan administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik di organisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya.

Kegiatan administrasi publik tidak dapat dipisahkan dari kegiatan politik pemerintah. Dengan perkata lain, kegiatan administrasi negara bukanlah hanya melaksanakan keputusan-keputusan politik pemerintah, melainkan juga mempersiapkan segala sesuatu guna penentuan kebijaksanaan pemerintah, bahkan sering kali melibatkan proses pengambilan keputusan politik (Widjaja, 2015:4).

Peranan administrasi publik penting bagi para pengambil kebijakan dalam menentukan strategi pengelolaan pemerintah dalam rangka penyeleng-

garaan otonomi daerah. Penentu kebijakan perlu masukan dalam bentuk telaah staf yang berupa hasil identifikasi masalah yang aktual maupun yang potensial tentang penyelenggaraan otonomi daerah, yang akan berdampak pada pengelolaan pemerintah (Widjaja, 2015:4).

Dalam setiap kegiatan, tujuan merupakan elemen terpenting yang mengarahkan kegiatan. Tujuan adalah sesuatu yang akan direalisasikan melalui pelaksanaan kegiatan. Sebagai sesuatu yang harus direalisasikan, setiap bentuk kegiatan akan diarahkan menuju tujuan, tujuan juga merupakan sumber legitimasi bagi kegiatan yang dilakukan (Etzioni, 2012:36). Dengan demikian tujuan sebagai sumber legitimasi berfungsi sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap permasalahan yang mungkin timbul dari pelaksanaan kegiatan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Moenir (2010:113) pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Mulyasa (2013:18) pola pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola, yaitu sebagai berikut:

- 1) Pola pelayanan teknis fungsional
Adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan kewenangannya.
- 2) Pola pelayanan satu pintu
Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh suatu unit kerja pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari unit kerja pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- 3) Pola pelayanan satu atap
Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing.
- 4) Pola Pelayanan Terpusat
Adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.
- 5) Pola pelayanan elektronik
Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan

yang bersifat on-line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan

Dari pandangan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan pembagian kerja, artinya masing-masing pihak yang terlibat dalam kerjasama akan diberikan tugas berupa pekerjaan yang harus diselesaikan. Dengan pembagian tugas, masing-masing pihak yang terlibat dalam suatu kerja sama mempunyai pekerjaan yang berbeda-beda tetapi memiliki tujuan dan arah yang sama. Keragaman aktivitas timbul dari adanya pembagian tugas.

2. Teori Organisasi dan Organisasi Publik

Salah satu ciri manusia modern adalah hidup dan kehidupannya secara fisik selalu terkait dengan organisasi. Setiap kebutuhan hampir selalu dipenuhi melalui organisasi. Setiap kebutuhan hampir selalu dipenuhi melalui organisasi. Begitu menyatunya organisasi dengan manusia sehingga ada yang mengartikan organisasi secara sempit yaitu sarana bagi seseorang atau kelompok orang untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhannya.

Menurut Awang (2012:41) setiap orang memasuki suatu organisasi, karena ia berkeyakinan kebutuhan dan harapan dapat terpenuhi. Faktor lingkungan, selain dapat merupakan unsur pendorong terhadap kebutuhan dan harapan seseorang, juga dapat merupakan faktor yang mempengaruhi organisasi secara keseluruhan.

Keragaman definisi pendapat tentang organisasi yang dirumuskan oleh para pemerhati dan praktisi dapat diterima sebagai salah satu hal yang lumrah, seperti diungkapkan oleh Fatoni (2016:22), bahwa beberapa orang ahli mendefinisikan organisasi sebagai berikut :

1. Malinowski mendefinisikan organisasi ialah suatu kelompok orang yang bersatu dalam tugas-tugas atau tugas umum terikat pada lingkungan tertentu, menggunakan alat teknologi dan patuh pada peraturan.
2. James D. Money mengatakan bahwa organisasi timbul bilamana orang-orang bergabung dalam usaha mereka untuk mencapai tujuan mereka.
3. Chester Bernard berpendapat bahwa organisasi ada bila orang berhubungan satu sama lainnya, mau menyumbangkan kegiatan-kegiatan atau bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama.

Ciri-ciri organisasi adalah :

1. Terdiri dari dua orang atau lebih
2. Ada kerja sama
3. Ada komunikasi antar satu anggota dengan yang lain
4. Ada tujuan yang ingin dicapai.

Melihat dari karakteristik organisasi tersebut yang meliputi ; *pertama*, merupakan sekelompok manusia yang bekerja sama dan *kedua*, memiliki tujuan yang ingin dicapai, maka kelompok manusia tersebut bukan terbentuk secara alami atau secara kebetulan, tetapi terbentuk melalui kegiatan rekayasa yang disengaja.

Karena kelompok orang tersebut harus saling bekerja sama, dan juga harus mencapai suatu tujuan, maka kegiatannya harus ada yang mengkoordinasikannya sehingga dapat dicapai suatu titik temu dan dapat diarahkan pada tujuan yang diinginkan bersama. Orang yang mengkoordinasikan tersebut kemudian disebut dengan manajer, pekerjaan yang dilakukannya disebut dengan manajemen. Itulah sebabnya kegiatan manajemen ada pada suatu organisasi dan profesi manajer terdapat dalam organisasi. Tanpa organisasi, profesi manajer tidak diperlukan.

Organisasi publik dikembangkan dari teori organisasi, oleh karena itu untuk memahami organisasi publik dapat ditinjau dari sudut pandang teori organisasi. Menurut Fahmi (2013:1) organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Sedangkan menurut Stephen P. Robbins dalam Fahmi (2013:2), organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan. Pengertian organisasi publik berkenaan dengan proses pengorganisasian.

Tujuan organisasi publik sendiri menurut Handoko (2011:109), yaitu suatu keadaan yang diinginkan di mana organisasi bermaksud untuk merealisasikan dan sebagai pernyataan tentang keadaan di waktu yang akan datang dimana organisasi sebagai kolektifitas mencoba untuk menimbulkannya. Pendirian organisasi publik bertujuan secara optimal bagi peningkatan :

- 1) Kesejahteraan rakyat, karena pada hakekatnya pelayanan publik merupakan infrastruktur bagi setiap warga negara untuk mencapai suatu kesejahteraan;
- 2) Budaya dan kualitas aparat pemerintah untuk menjadi abdi bagi negara dan masyarakatnya, bukan sebagai penguasa terhadap negara dan masyarakatnya.
- 3) Kualitas pelayanan umum atau publik di berbagai bidang pemerintahan umum dan pembangunan terutama pada unit-unit kerja pemerintah pusat dan daerah, sehingga masyarakat diharapkan akan mendapatkan perilaku pelayanan yang lebih cepat, tepat, murah, dan memuaskan. Selain itu, era

reformasi menuntut pelayanan umum harus transparan dan tidak diskriminatif dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas dan pertimbangan efisiensi.

3. Teori Manajemen dan Manajemen Publik

Menurut Indrastuti dan Tanjung (2012:81) manajemen berarti mengarahkan dan mendorong sumber daya manusia untuk bekerja sebagai partner dalam mencapai kesuksesan perusahaan dimasa sekarang dan masa yang akan datang. Menurut (Siagian, 2010:33) manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian suatu tujuan melalui kegiatan orang lain. Manajemen menurut definisi ini adalah merupakan sebuah kemampuan atau keterampilan. Kemampuan tersebut mencakup untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian serta pengawasan.

Menurut Ndraha (2011:5) manajemen publik adalah aspek generik dari organisasi. Merupakan perpaduan dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian fungsi manajemen dengan manajemen sumber daya manusia, keuangan, informasi fisik, dan sumber daya politik.

Manajemen publik memfokuskan sebagai sebuah profesi, dan memfokuskan pada manajer publik sebagai praktisi dari profesi tersebut. Manajemen publik lebih mencurahkan perhatian pada operasi-operasi atau pelaksanaan internal organisasi pemerintah atau organisasi *non-profit* ketimbang pada hubungan dan interaksinya dengan lembaga legislatif, lembaga peradilan, atau organisasi sektor publik lainnya (Sinambela, 2016:16).

Teori, prinsip, fungsi dan metode-metode yang terdapat dalam studi manajemen modern pada dasarnya merupakan pembaharuan melalui rangkaian penelitian dan percobaan-percobaan ilmiah dari falsafah manajemen tradisional yang juga telah teruji kebenarannya sebagaimana diungkapkan oleh Winardi (2012:69-70) bahwa manajemen modern dibangun berlandaskan praktik-praktik terbaik manajemen tradisional, yang dibantu oleh pendekatan-pendekatan, pengarahan-pengarahan, teknik-teknik dan sikap-sikap baru, sekalipun terlihat bahwa manajemen modern telah berkembang secara sistematis, dampaknya bersifat revolusioner.

Pada dasarnya konsep manajemen diorganisir sedemikian rupa demi mewujudkan fungsi dan tujuan utama organisasi. Rivai dan Sagala (2011:16) lebih lanjut fungsi ataupun konsep dari manajemen sumber daya manusia pada dasarnya terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Fungsi manajemen
 - a. (P) Perencanaan (*Planning*)
 - b. (O) Pengorganisasian (*Organizing*)

Perencanaan mempunyai arti penentuan mengenai program tenaga kerja yang akan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Organisasi dibentuk dengan merancang struktur hubungan yang mengaitkan antara pekerjaan, karyawan, dan faktor-faktor fisik sehingga dapat terjalin kerjasama satu dengan yang lainnya.

c. (A) Pengarahan (*Actuating*)

Pengarahan terdiri dari fungsi staffing dan leading. Fungsi staffing adalah menempatkan orang-orang dalam struktur organisasi, sedangkan fungsi leading dilakukan pengarahan sdm agar karyawan bekerja sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.

d. (C) Pengawasan (*Controlling*)

Adanya fungsi manajerial yang mengatur aktifitas-aktifitas agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan organisasi sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, bila terjadi penyimpangan dapat diketahui dan segera dilakukan perbaikan.

2. Fungsi Operasional

a. (P) Pengadaan (*Procurement*)

Usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan.

b. (D) Pengembangan (*Development*)

Usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.

c. (C) Kompensasi (*Compensation*)

Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.

d. (I) Integrasi (*Integration*)

Merupakan usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu, organisasi, perusahaan, maupun masyarakat. Oleh sebab itu harus dipahami sikap prinsip-prinsip pegawai.

e. (M) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Setelah keempat fungsi dijalankan dengan baik, maka diharapkan organisasi atau perusahaan mendapat pegawai yang baik. Maka fungsi pemeliharaan adalah dengan memelihara sikap-sikap pegawai yang menguntungkan perusahaan.

f. (S) Pemutusan Hubungan Kerja (*Separation*)

Usaha terakhir dari fungsi operasional ini adalah tanggung jawab perusahaan untuk mengembalikan pegawainya ke lingkungan masyarakat dalam keadaan sebaik mungkin, bila organisasi atau perusahaan mengadakan pemutusan hubungan kerja

4. Teori Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh

individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (Ratminto dan Atik, 2015:2), “pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Pendapat Moenir (2014: 16-17), “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Dalam buku yang sama mengemukakan sebagai berikut:

“Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat”.

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

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos (Ratminto dan Atik, 2015: 2) yaitu:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya

interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan”.

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

Menurut Sinambela (2016:172) terdapat 7 indikator utama yang dijadikan pedoman penilaian untuk mengukur pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan. (ringkas, dan mudah dipahami)
- 2) Kejelasan dan kepastian (prosedur jelas dan sesuai standar yang berlaku).
- 3) Keamanan (aman dan mengikuti aturan pemerintah)
- 4) Keterbukaan (transparansi dan perhatian petugas).
- 5) Ekonomis (murah dan terjangkau)
- 6) Keadilan (tidak membedakan dan perlakuan sesuai hak dan kewajiban)
- 7) Ketepatan waktu (cepat dan sesuai waktu yang dijanjikan).

Berangkat dari konsep tersebut dan penjelasan pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan itu diberikan sesuai dengan haknya, maka dalam tatanan implementatif akan memunculkan tanggapan-tanggapan masyarakat terhadap stimulus terhadap kebijakan-kebijakan dalam pelayanan oleh pemerintah. Terjadinya tanggapan pada diri seseorang biasanya ditentukan adanya rangsangan objek-objek yang ditangkap melalui alat-alat panca indera seseorang dan diproyeksikan pada bagian tertentu di otak sehingga kita dapat mengamati objek

tersebut dengan adanya kemampuan dalam mengelompokkan, menyelesaikan dan sebagainya yang disebut kemampuan untuk mengorganisasikan atau disebut tanggapan/ persepsi.

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “*Public*” yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah:

Segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik seiring dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah:

Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Rahmayanti (2013: 85) adalah:

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan

aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat

terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2016: 3) yaitu:

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

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Pendapat Moenir (2014: 88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

1) Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

2) Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peranan aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

3) Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

4) Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor Ketrampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Menurut Barata (2013: 37) masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

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

layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan menurut Gaspersz (M. Nasution 2015: 50) yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

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

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

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

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggara pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Asas Pelayanan publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan dapat di sediakan dengan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan Hak

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

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

Asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan. Menurut Ratminto dan Atik (2015:245) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Empati dengan *customer*. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar- benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban *providers* dan *customers*. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- 11) Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika

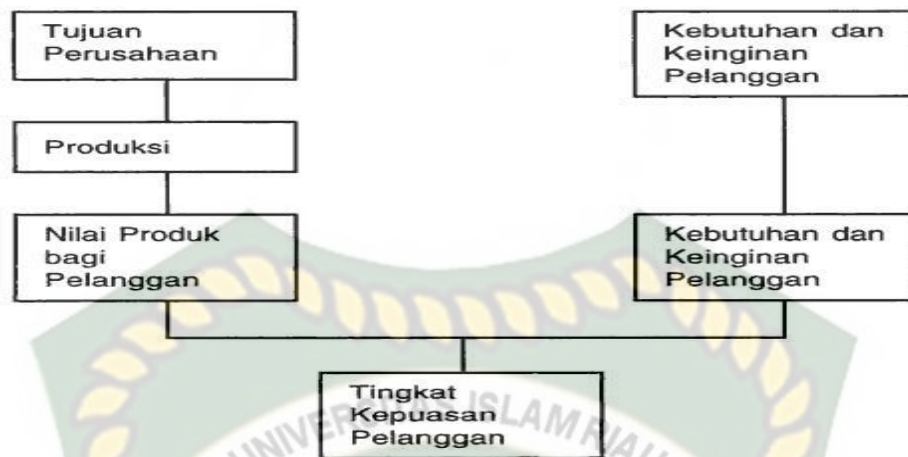
muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Berdasarkan penjabaran mengenai asas-asas pelayanan publik tersebut, asas pelayanan publik yang meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban serta empati dengan *customer*, pembatasan prosedur, kejelasan tata cara pelayanan, minimalisasi persyaratan pelayanan dan kejelasan pelayanan.

Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan. Setiap orang melakukan pembelian dengan harapan tertentu mengenai apa yang akan dilakukan oleh produk atau jasa bersangkutan ketika digunakan, dan kepuasan merupakan hasil yang diharapkan. Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2008:24).

Konsep ini hampir pasti selalu hadir di buku teks standar yang mengupas strategi bisnis dan pemasaran. Slogan dan motto perusahaan juga menyinggungnya (Tjiptono, 2012:310). Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: Tjiptono (2012:310)

5. Teori Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN)

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di Kecamatan.

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas dibandingkan sebelum adanya PATEN. Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seseorang warga yang datang ke kantor Kecamatan harus menunggu penyelesaian

surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada ditempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar pelayanan itu disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan. Bila ada petugas yang berwenang sedang tidak ada ditempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang ditunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.

Karakteristik khusus PATEN menurut Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah:

- a. Sarana dan prasarana
 - 1) Loker/ meja pendaftaran
 - 2) Tempat pemrosesan berkas
 - 3) Tempat pembayaran
 - 4) Tempat penyerahan dokumen
 - 5) Tempat pengolahan data dan informasi
 - 6) Tempat penanganan pengaduan
 - 7) Tempat piket
 - 8) Ruang tunggu
 - 9) Perangkat pendukung lainnya
- b. Pelaksana teknis
 - 1) Petugas informasi
 - 2) Petugas loket/ penerima berkas
 - 3) Petugas operator komputer
 - 4) Petugas pemegang kas
 - 5) Petugas lain sesuai kebutuhan

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relatif mudah dijangkau

masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) Kabupaten/ Kota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria Kecamatan yang selama ini dijalankan oleh lembaga di tingkat Kabupaten/ Kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya di Kecamatan melalui pendelegasian wewenang.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum, berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 2) Kepastian hukum, berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (Kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- 3) Kesamaan hak, berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
- 5) Keprofesionalan, berarti setiap pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

- 6) Partisipatif, berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, berarti penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- 9) Akuntabilitas, berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- 12) Syarat mudah dan terjangkau, berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan (Arini, 2010:4).

Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka Kecamatan itu dapat disebut sebagai Kecamatan penyelenggara PATEN.

Persyaratan utama untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang

perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substantif, karena tanpa itu, maka Camat tidak dapat melaksanakan pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan Bupati/Walikota yang selama ini dijalankan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya, seperti Badan, Dinas atau Kantor.

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai janji penyelenggara/pemberi layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan Kecamatan, persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

Persyaratan teknis lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis, yaitu meliputi sarana prasarana dan pelaksanaan teknis PATEN.

Sarana dan prasarana PATEN menurut Utomo (2010:49) ialah sebagai berikut:

- 1) Tempat piket
- 2) Loker/meja pelayanan
- 3) Tempat pemrosesan berkas
- 4) Tempat pengolahan data dan informasi
- 5) Tempat finalisasi proses

- 6) Ruang tunggu
- 7) Tempat penyerahan dokumen
- 8) Tempat penanganan pengaduan
- 9) Perangkat pendukung lainnya.

Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan tidak terlepas dari peran para pejabat penyelenggaranya. Para pejabat penyelenggara PATEN berdasarkan Permendagri Nomor 4 tahun 2010 terdiri atas:

- a) Camat, merupakan penanggung jawab atas penyelenggaraan PATEN. Dalam posisinya sebagai penanggungjawab pelaksanaan PATEN itu, maka CAMAT memiliki tugas:
 - Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN
 - Menyiapkan rencana anggaran dan biaya
 - Menetapkan pelaksana teknis
 - Mempertanggungjawabkan kinerja kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- b) Sekretaris Kecamatan, merupakan penanggung jawab kesekretariatan/ ketatausahaan penyelenggaraan PATEN. Dalam posisinya tersebut, Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas melakukan penatausahaan administrasi PATEN dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada CAMAT.
- c) Kepala Seksi yang membidangi Pelayanan Administrasi, memiliki tugas melaksanakan teknis pelayanan PATEN bersama para pelaksana teknis

lainnya, yaitu petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, petugas operator komputer, petugas pemegang kas dan petugas lain sesuai kebutuhan yang memberikan pelayanan administrasi, yaitu Seksi Pelayanan sehingga Kepala Seksi Pelayananlah yang melaksanakan teknis pelayanan PATEN. Pada Kecamatan belum memiliki Seksi Pelayanan, perlu ditetapkan seksi yang membidangi pelayanan administrasi ini. Kepala Seksi Pelayanan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Camat.

6. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan telah diangkat oleh peneliti lain dengan penjelasan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

Nama peneliti (tahun)	Judul	Perbedaan penelitian	Hasil penelitian
(1)	(2)	(3)	(4)
Ade Ilham Rangkuti (2016)	Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kalumbuk Kecamatan Kuranji Kota Padang	Ade Ilham Rangkuti menganalisis pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), sedangkan penelitian ini menganalisis pelayanan rekomendasi IMB	Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa masyarakat yang dapat mengajukan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) ada dua macam, yaitu masyarakat yang tidak mampu secara ekonomi dan masyarakat yang mampu. Dalam administrasi penerbitannya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara terdapat ketidak sesuaian dengan beberapa asas yang terdapat dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik. Seperti kurangnya fasilitas yang terdapat di ruang tunggu kantor Kelurahan Kalumbuk.

(1)	(2)	(3)	(4)
Iis Dwi Arini (2014)	Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo	Iis Dwi Arini mengukur seluruh pelayanan PATEN di Kecamatan, sedangkan penelitian ini lebih difokuskan untuk menganalisis pelayanan rekomendasi IMB	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo sudah sangat baik. Memperoleh nilai dengan prosentase lebih dari 81%, yaitu prosedur pelayanan 88%, waktu penyelesaian 90%, biaya pelayanan 90%, produk pelayanan 89%, sarana dan prasarana 87%, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan 89% sehingga masuk dalam kategori sangat baik.
Pravita Sari (2016)	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)	Iis Dwi Arini mengukur seluruh pelayanan PATEN di Kecamatan, sedangkan penelitian ini lebih difokuskan untuk menganalisis pelayanan rekomendasi IMB	Hasil penelitian Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) yang ada di Kota Tanjungpinang khususnya di kecamatan tanjungpinang timur sudah dapat dikategori dalam keadaan “baik”, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator penentu dalam pelayanan publik.

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan studi literatur dan penelitian terdahulu maka disusun kerangka pikir pada gambar dibawah ini.

Gambar 2.2. Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB)



Sumber : Modifikasi Penulis 2018

C. Konsep Operasional

Agar tidak menimbulkan salah pemahaman dan pengertian, maka akan dijelaskan dan dirumuskan beberapa konsep sebagai berikut :

1. Administrasi publik adalah suatu proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan dan kebijakan publik. Administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur kebijakan publik untuk memecahkan permasalahan publik yang terjadi dalam suatu organisasi atau yang lainnya.
2. Organisasi publik merupakan sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.
3. Manajemen publik adalah aspek generik dari organisasi. Merupakan perpaduan dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian fungsi manajemen dengan manajemen sumber daya manusia, keuangan, informasi fisik, dan sumber daya politik. Manajemen publik lebih mencurahkan perhatian pada operasi-operasi atau pelaksanaan internal organisasi pemerintah atau organisasi *non-profit* ketimbang pada hubungan dan interaksinya dengan lembaga legislatif, lembaga peradilan, atau organisasi sektor publik lainnya.
4. Pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan. Unsur tersebut terdiri dari penyedia layanan, penerima layanan, jenis layanan, kepuasan pelanggan. Adanya unsur pelayanan yang baik dengan tersedianya karyawan dan sarana yang baik serta mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan

publik yang berorientasi dan memuaskan masyarakat. Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

5. Pelayanan PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di Kecamatan.
6. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
7. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN
8. Kesamaan pelayanan setiap produk berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
9. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
10. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

11. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
12. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang setara.
13. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
14. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
15. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
16. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
17. Syarat mudah dan terjangkau berarti pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

D. Operasionalisasi Variabel

Secara terperinci operasionalisasi variabel masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.2 Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala pengukuran
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Pada hakikatnya Negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, Sinambela (2016:3)	Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB)	Kepentingan umum	• Bukan kepentingan pribadi • Bukan kepentingan suatu golongan	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Kepastian hukum	• Aman • Mengikuti aturan pemerintah	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Kesamaan pelayanan setiap produk	• Tidak membedakan • Sesuai prosedur	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Keseimbangan hak dan kewajiban	• Pemberi layanan • Penerima layanan	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Keprofesionalan	• Kompetensi petugas • Berpengalaman	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Partisipatif	• Memperhatikan aspirasi • Memenuhi harapan masyarakat	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Persamaan perlakuan	• Adil • Tidak diskriminatif	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Keterbukaan	• Kemudahan akses • Papan informasi	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Akuntabilitas	• Dapat dipertanggung jawabkan • Sesuai Undang-Undang	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Fasilitas khusus kelompok rentan	• Kursi khusus • Perlakuan khusus	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Ketepatan waktu	• Cepat prosesnya • Sesuai waktu dijanjikan	Baik Cukup baik Kurang Baik
		Syarat mudah dan terjangkau	• Syarat mudah • Terjangkau semua kalangan	Baik Cukup baik Kurang Baik

Sumber : Modifikasi Penulis 2018

E. Teknik Pengukuran

Data yang didapatkan dilapangan akan dianalisis secara kuantitatif.

Analisa data kuantitatif yaitu dengan menggunakan tabel frekuensi untuk melihat

tingkat presentase efektifitas pelayanan. Yang akan di paparkan dalam bilangan presentase dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Ket : P = Presentase

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Selanjutnya adalah untuk menentukan kriteria yang didapatkan dari keseluruhan indikator adalah dengan menggunakan perhitungan:

Baik : Apabila Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar memiliki skor 1-33%.

Sedangkan ukuran indikator evaluasi pelayanan dalam penelitian ini secara rinci adalah sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN rekomendasi IMB tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kepentingan umum memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kepentingan umum memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kepentingan umum memiliki skor 1-33%.

- 2) Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN rekomendasi IMB.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kepastian hukum memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kepastian hukum memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kepastian hukum memiliki skor 1-33%.

- 3) Kesamaan pelayanan setiap produk, berarti pemberian pelayanan dalam PATEN rekomendasi IMB tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kesamaan pelayanan setiap produk memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kesamaan pelayanan setiap produk memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator kesamaan pelayanan setiap produk memiliki skor 1-33%.

- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan PATEN rekomendasi IMB.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keseimbangan hak dan kewajiban memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keseimbangan hak dan kewajiban memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keseimbangan hak dan kewajiban memiliki skor 1-33%.

- 5) Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN rekomendasi IMB harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keprofesionalan memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keprofesionalan memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keprofesionalan memiliki skor 1-33%.

- 6) Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN rekomendasi IMB dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator partisipatif memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator partisipatif hak memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator partisipatif memiliki skor 1-33%.

- 7) Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN rekomendasi IMB, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator persamaan perlakuan memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator persamaan perlakuan memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator persamaan perlakuan memiliki skor 1-33%.

- 8) Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN rekomendasi IMB.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keterbukaan memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keterbukaan memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator keterbukaan memiliki skor 1-33%.

- 9) Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN rekomendasi IMB harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator akuntabilitas memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator akuntabilitas memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator akuntabilitas memiliki skor 1-33%.

- 10) Fasilitas khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan PATEN rekomendasi IMB.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator fasilitas khusus rentan memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator fasilitas khusus rentan memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator fasilitas khusus rentan memiliki skor 1-33%.

- 11) Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan cepat proses selesainya, dan dijanjikan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN rekomendasi IMB.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator ketepatan waktu memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator ketepatan waktu memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator ketepatan waktu memiliki skor 1-33%.

12) Syarat mudah dan terjangkau berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN rekomendasi IMB dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Baik : Apabila penilaian terhadap indikator syarat mudah dan terjangkau memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila penilaian terhadap indikator syarat mudah dan terjangkau memiliki skor 34-66%.

Kurang Baik : Apabila penilaian terhadap indikator syarat mudah dan terjangkau memiliki skor 1-33%.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:24) deskriptif yaitu penelitian yang hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian deskriptif tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Selanjutnya Creswell (2010:27) menambahkan penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan/ menerangkan peristiwa dengan menganalisis data berdasarkan numerik (angka).

Dalam penelitian ini pemahaman yang digunakan adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar terkait pelayanan surat rekomendasi IMB.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar mengenai Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pelayanan surat rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok dengan alasan bahwa Kecamatan Kuok perlu mengembangkan PATEN dalam upaya melayani masyarakat Kecamatan Kuok yang jarak ibu kota Kecamatan dan Desa terluar cukup jauh, dan melihat betapa pentingnya IMB bagi setiap masyarakat yang sudah atau berencana akan membangun bangunan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang akan menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 1 orang Camat dan 1 orang Kasi PATEN Kecamatan Kuok serta masyarakat pemohon PATEN rekomendasi IMB terhitung hingga bulan Agustus tahun 2018 yang berjumlah 189 orang.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2016:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi juga harus representatif (mewakili). Untuk lebih jelasnya penetapan sampel pada pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1. Populasi dan Sampel

No	Subjek	Populasi	Sampel
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sekcam	1	1
2	Kasi Pelayanan PATEN	1	1
3	Masyarakat pemohon rekomendasi IMB	187	30
Jumlah		189	32

Sumber: Kantor Camat Kuok, 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini penarikan sampel dilakukan dengan beberapa metode yaitu sebagai berikut:

1. *Sensus sampling* yaitu dengan menggunakan secara keseluruhan dari jumlah populasi yang ada untuk dijadikan responden (Sugiyono, 2016:85) yang terdiri dari 1 orang Camat dan 1 orang Kasi Pelayanan Kecamatan Kuok.
2. *Accidental sampling* yaitu teknik sampling secara kebetulan dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai dan sesuai dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2016:87) yaitu jumlahnya ditetapkan sebanyak 30 orang masyarakat pemohon pelayanan surat rekomendasi IMB.

E. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis peroleh dalam penelitian lapangan ini adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif, diantaranya:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan berupa hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada para masyarakat penerima PATEN Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar khususnya pada pelayanan surat rekomendasi IMB. Adapun data primer ini selanjutnya ditabulasikan berbentuk tabel dan diolah sesuai kaidah deskriptif kuantitatif.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh berdasarkan laporan, arsip, catatan dan gambar yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti

yaitu data jenis pelayanan PATEN di kantor Camat Kuok, gambaran alur pelayanan PATEN di kantor Camat Kuok, data jumlah masyarakat pemohon surat rekomendasi IMB di Kantor Camat Kuok tahun 2016 s/d 2018. Selain itu data sekunder dalam penelitian ini juga didukung oleh hasil pembahasan kuesioner dengan Camat, dan Kasi PATEN Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

1. Kuesioner, adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan kuesioner, penulis berupaya mengukur bagaimana tingkat pelayanan PATEN di Kecamatan Kuok melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada masyarakat pemohon pelayanan surat rekomendasi IMB.
2. Wawancara, adalah percakapan langsung dengan maksud untuk memperkuat data primer. Setelah hasil kuesioner didapatkan, dan diketahui indikator yang paling lemah maka dalam hal ini penulis mewawancarai secara singkat Kasi Pelayanan Kecamatan Kuok dan juga masyarakat penerima pelayanan PATEN pada terkait kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu pengurusan dokumen pelayanan surat rekomendasi IMB.

3. Observasi, adalah suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan terhadap segala sarana dan prasarana di Kantor Camat, pengelolaan dokumen surat rekomendasi IMB, pengamatan proses pelayanan, kesesuaian praktik pelayanan, sikap dan perilaku petugas dalam melayani.
4. Dokumentasi, adalah berbentuk tulisan, gambar atau dokumen laporan, dasar Undang-Undang dan peraturan lainnya dari instansi yang bersifat mendukung hasil penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan laporan maupun foto-foto pengelolaan yang berasal dari kantor Camat Kuok terkait pelayanan rekomendasi IMB.

G. Teknik Analisis Data

Adapun data secara kuantitatif didapatkan dari hasil kuesioner oleh masyarakat terkait PATEN, dianalisis dengan rumus sebagai berikut:

Jawaban Baik diberikan skor 3

Jawaban Cukup Baik diberikan skor 2

Jawaban Kurang Baik diberikan skor 1

Selanjutnya adalah untuk menentukan kriteria yang didapatkan dari keseluruhan indikator adalah dengan menggunakan perhitungan:

Baik : Apabila Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar pada pelayanan surat rekomendasi IMB memiliki skor 67-100%.

Cukup Baik : Apabila Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar pada pelayanan surat rekomendasi IMB memiliki skor 34-66%

Kurang Baik : Apabila Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar pada pelayanan surat rekomendasi IMB memiliki skor 1-33%.

Setelah data kuantitatif diperoleh dalam penelitian penulis terkumpul, maka akan dilakukan observasi terkait pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tentang rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. Selanjutnya penulis melakukan pembahasan dengan menganalisa data tersebut, lalu menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kecamatan Kuok

Kuok adalah salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Kampar Provinsi Riau. Sebelum dinamai Kecamatan Kuok, Kecamatan ini dikenal dengan Kecamatan Bangkinang Barat. Hal ini disebabkan karena Salo telah memisahkan dari Bangkinang Barat.

Ibu Kota Kecamatan Kuok adalah Kuok, dalam rentang waktu yang cukup panjang Kabupaten Kampar telah mengalami banyak perubahan dan kemajuan, dimana yang tidak dapat dipungkiri merupakan hasil dari proses pembangunan selama ini. Perubahan-perubahan itu dapat dilihat dan dirasakan pada hampir seluruh aspek kehidupan, tentunya sebagai bagian integral dari wilayah Negara kesatuan Republik Indonesia. Perkembangan yang terjadi disini sangat dipengaruhi dan diwarnai pula oleh perkembangan Negara secara keseluruhan.

Wilayah Kecamatan Kuok diatas semula merupakan bagian dari wilayah Kecamatan Bangkinang. Sehingga dengan dibentuknya Kecamatan Kuok ini maka wilayah Kecamatan Bangkinang dikurangi dengan wilayah Kecamatan Kuok. Tiga Desa di Kecamatan Kuok yakni Desa Kuok, Desa Pulau Jambu, dan Desa Empat Balai akan melakuakn kegiatan pemekaran desa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan baik kepada masyarakat sekaligus dalam rangka mempercepat laju pembangunan untuk peningkatan kesejahteraan rakyat.

B. Geografis Kecamatan Kuok

Kecamatan Kuok merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Kampar yang luas wilayahnya menurut hasil pendataan potensi desa 2018 adalah $\pm 418,88$ Km atau 41.888 Ha. Dilihat dari bentangan wilayah, Kecamatan Kuok berbatasan dengan batas sebagai berikut:

- Sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Tapung, Tapung Hulu dan Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu.
- Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Salo.
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar dan Kecamatan Kampar Kiri.
- Sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan XIII Koto Kampar, Tapung Hulu dan Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu.

Kecamatan Kuok hingga tahun 2018 memiliki 9 desa/ kelurahan dengan luas wilayah sebagai berikut:

Tabel 4.1. Klasifikasi Wilayah Kecamatan Kuok

No	Desa/ kelurahan	Luas Wilayah	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Kuok	6.600	15,75
2	Merangin	3.841	9,17
3	Empat Balai	3.600	8,59
4	Pualau Jambu	6.070	14,49
5	Silam	3.850	9,19
6	Bukit Melintang	6.000	14,32
7	Lereng	2.259	5,39
8	Pulau Terap	2.998	7,16
9	Batu Langka Kecil	6.670	15,92
Total		41.888	100,00

Sumber: Kecamatan Kuok Dalam Angka, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa Desa/ Kelurahan Batu Langka Kecil menjadi desa dengan luas wilayah tertinggi yaitu 6.670 Ha sedangkan Desa/ Kelurahan Lereng menjadi desa dengan luas wilayah terendah yaitu 2.259 Ha.

C. Pemerintahan Kecamatan Kuok

Kecamatan Kuok memiliki 9 desa dengan pusta pemerintahan berada di desa Kuok, seluruh desa tersebut berstatus pemerintahan desa dengan total 36 dusun, 74 RW, dan 172 RT.

Tabel 4.2. Pejabat Struktur Pemerintahan Kecamatan Kuok

No	Jabatan	Nama
(1)	(2)	(3)
1	Camat	Drs. Darusmar, M.Si
2	Sekretaris Camat	H. Zulfikri, S.Pd
3	Kasi Pemerintahan dan pelayanan PATEN	Muhammad Nasri
4	Kasi PMD	Kasmir
5	Kasi Tantrib	-
6	Kasi Kesosbud dan pelayanan PATEN	Kartini Usman, BA
7	Pemegang kas	Arnita Warni, Amd

Sumber: Kecamatan Kuok dalam Angka, 2018

D. Kependudukan Kecamatan Kuok

Jumlah Penduduk Kecamatan Kuok pada berjumlah 25.705 jiwa, yang terdiri dari 13.196 jiwa laki-laki dan 12.509 jiwa perempuan. Dengan Sex Rasio sebesar 105, menunjukkan tidak adanya perbedaan yang sangat besar untuk komposisi jumlah penduduk laki-laki dan perempuan, karena dalam 100 orang perempuan terdapat 105 orang laki-laki. Dengan luas wilayah Kecamatan Kuok 418,88 km² dan jumlah penduduknya 25.705 jiwa menghasilkan kepadatan penduduk sebesar 61 jiwa yang artinya setiap 1 km² dihuni oleh sekitar 61 penduduk.

Tabel 4.3. Kependudukan Kecamatan Kuok

No	Desa/ kelurahan	Laki-Laki	Wanita	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kuok	4.270	4.152	8.422
2	Merangin	787	758	1.545
3	Empat Balai	1.351	1.313	2.664
4	Pualau Jambu	1.616	1.540	3.156
5	Silam	1.123	1.024	2.147
6	Bukit Melintang	522	480	1.002
7	Lereng	1.293	1.223	2.516
8	Pulau Terap	1.137	1.050	2.187
9	Batu Langka Kecil	1.097	969	2.066
Total		13.196	12.509	25.705

Sumber: Kecamatan Kuok dalam Angka, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa Desa/ Kelurahan Kuok menjadi desa dengan jumlah penduduk terbanyak yaitu 4.270 jiwa penduduk laki-laki dan 4.152 penduduk perempuan. Sementara itu Desa/ Kelurahan Bukit Melintang menjadi desa dengan jumlah penduduk terendah yaitu 522 jiwa penduduk laki-laki dan 480 penduduk perempuan.

E. Infrastruktur Kecamatan Kuok

Infrastruktur merupakan prsarana yang menunjang berbagai aktifitas kehidupan, terutama aktifitas sosial ekonomi. Karena begitu pentingnya infrastruktur ini, maka pemerintah perlu meningkatkan berbagai upaya pembangunan infrastruktur di segala bidang dengan target pencapaian dari kota sampai ke desa – desa.

Tabel 4.4. Infrastruktur Kecamatan Kuok

No	Infrastruktur	Jumlah
(1)	(2)	(3)
1	Pendidikan - Taman Kanak-Kanak - SD Negeri - SD Swasta - SMP Negeri - SMP Swasta - SMA Negeri - SMK Negeri - SMK Swasta	20 20 1 3 1 2 1 1
2	Sarana kesehatan - Puskesmas induk - Puskesmas pembantu	1 5
3	Sarana ibadah - Masjid - Mushola	35 25

Sumber: Kecamatan Kuok dalam Angka, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 49 infrastuktur pendidikan, 6 infrastuktur sarana kesehatan dan 60 sarana ibadah yang terdapat di Kecamatan Kuok.

F. Ekonomi Kecamatan Kuok

Sarana perekonomian di kecamatan Kuok terdiri dari 1 pasar, 6 swalayan, dan toko/ warung kelontong yang tersebar di seluruh desa. Selain itu juga terdapat 3 unit Bank yang terletak di desa Kuok yaitu Bank BRI, Bank Riau, dan Bank BPR Sarimadu. Terdapat 1 Koperasi Unit Desa (KUD), 3 Koperasi simpan pinjang (Kospin), dan koperasi lainnya 9 unit.

Tabel 4.5. Perekonomian Kecamatan Kuok

No	Desa/ kelurahan	Industri besar	Industri sedang	Industri kecil	Industri makro
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kuok	-	-	3	64
2	Merangin	-	-	-	5
3	Empat Balai	-	-	1	7
4	Pualau Jambu	-	-	-	18
5	Silam	-	-	-	12
6	Bukit Melintang	-	-	-	3
7	Lereng	-	-	2	14
8	Pulau Terap	-	-	-	15
9	Batu Langka Kecil	-	-	-	6
Total		-	-	6	144

Sumber: Kecamatan Kuok dalam Angka, 2018

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa di Kecamatan Kuok tidak terdapat industri besar dan industri sedang, sementara itu terdapat 6 industri kecil dan 144 industri makro.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum penulis membahas penelitian ini lebih lanjut guna untuk mengetahui bagaimana pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB), maka perlu kiranya diketahui identitas responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu 1 orang secam mewakili camat, 1 kasi petugas pelayanan PATEN dan 30 orang masyarakat.

1. Jenis Kelamin Responden

Analisis demografik pertama dilakukan terhadap data jenis kelamin responden. Analisis terhadap data jenis kelamin responden perlu untuk dilakukan karena adanya perbedaan penting antara pria dan wanita. Perbedaan tersebut berkaitan dengan kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dan selektivitas dalam mengisi angket. Adapun hasil analisisnya terhadap data jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini.

Tabel 5.1 Distribusi Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Pria	29	91 %
2	Wanita	3	9 %
Jumlah		32	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah pria, dengan jumlah 29 orang (91%) sedangkan sisanya wanita dengan jumlah 3 orang (9%).

2. Usia Responden

Analisis demografik kedua dilakukan terhadap data usia responden. Analisis terhadap data usia responden perlu dilakukan karena adanya perbedaan kebutuhan dan pandangan responden dalam pengisian angket. Adapun hasil analisisnya disajikan dalam tabel 5.2 berikut ini.

Tabel 5.2 Distribusi Usia Responden

No.	Usia (tahun)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	25 – 30	6	19 %
2	31 – 35	2	6 %
3	36 – 40	13	41 %
4	41 – 45	8	25 %
5	≥ 46	3	9 %
Jumlah		32	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 36 – 40 tahun dengan jumlah 13 orang (41%). Sedangkan sisanya berusia 25 – 30 tahun dengan jumlah 6 orang (19%), berusia 31 – 35 tahun dengan jumlah 2 orang (6%), berusia 41 – 45 tahun dengan jumlah 8 orang (25%) dan berusia ≥ 46 tahun dengan jumlah 3 orang (9%).

3. Pendidikan Responden

Analisis demografik ketiga dilakukan terhadap data pendidikan responden. Analisis mengenai pendidikan penting untuk dianalisis karena setiap jenis pendidikan membebankan tuntutan berbeda terhadap seseorang

dan bahwa setiap orang harus memiliki kemampuan sesuai dengan tuntutan pendidikan tersebut. Adapun hasil analisisnya disajikan dalam tabel 5.3 berikut ini.

Tabel 5.3 Distribusi Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Sarjana	4	13%
2	Diploma	1	3%
3	SLTA	16	50%
4	SLTP	9	28%
5	SD	2	6%
	Jumlah	32	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah SLTA dengan jumlah 16 orang (50%). Sedangkan sisanya adalah Sarjana dengan jumlah 4 orang (13%), Diploma dengan jumlah 1 orang (3%), SLTP dengan jumlah 9 orang (28%), dan SD dengan jumlah 2 orang (6%).

4. Pekerjaan Responden

Analisis demografik selanjutnya dilakukan terhadap pekerjaan responden. Analisis mengenai pekerjaan penting untuk dianalisis karena setiap jenis pekerjaan membebankan tuntutan berbeda terhadap responden. Adapun hasil analisisnya disajikan dalam tabel 5.4 berikut ini.

Tabel 5.4 Distribusi Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Buruh	1	3%
2	Pegawai Negeri Sipil	7	22%
3	TNI/ Polri	3	9%
4	Wiraswasta	11	34%
5	Guru honorer	4	13%
6	Karyawan swasta	6	19%
Jumlah		32	100 %

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta dengan jumlah 11 orang (25%). Sedangkan sisanya adalah buruh 1 orang (3%), pegawai negeri sipil 7 orang (22%), TNI/ Polri 3 orang (9%), guru honorer 4 orang (13%), dan karyawan swasta 6 orang (19%).

B. Hasil dan Pembahasan

Pada sub bab ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang analisis data pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB) berdasarkan hasil penyebaran angket berjumlah 48 item yang disebarkan kepada 30 orang masyarakat Kuok yang sedang mengurus rekomendasi IMB.

1. Indikator Kepentingan Umum

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator kepentingan umum menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.5. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Kepentingan Umum

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bukan kepentingan pribadi	Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB masyarakat secara adil	27 (90%)	2 (6,7%)	1 (3,3%)	30 (100%)
	Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB mengesampingkan kepentingan pribadi	30 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)
Bukan kepentingan suatu golongan	Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB mengesampingkan perbedaan suku masyarakat	27 (90%)	2 (6,7%)	1 (3,3%)	30 (100%)
	Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB mengesampingkan perbedaan golongan ekonomi masyarakat	27 (90%)	2 (6,7%)	1 (3,3%)	30 (100%)
Total		111	6	3	120
Rata-Rata		27	2	1	30
Persentase		92%	5%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kepentingan umum rata-rata responden 27 orang (92%) menganggap baik karena Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB masyarakat secara adil, mengesampingkan kepentingan pribadi, mengesampingkan perbedaan suku masyarakat dan mengesampingkan perbedaan golongan ekonomi masyarakat. Sementara itu, juga terdapat 2 orang (5%)

yang menganggap cukup baik dan 1 orang (3%) menganggap kurang baik karena masih terindikasi adanya diskriminasi pelayanan.

Dari hasil observasi juga diketahui bahwa petugas KASI pelayanan PATEN memang bersikap adil tanpa membedakan golongan sehingga setiap masyarakat mendapatkan perlakuan yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator kepentingan umum.s

2. Indikator Kepastian Hukum

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator kepastian hukum menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.6. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Kepastian Hukum

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Aman	Petugas Kantor Camat Kuok menjamin keamanan rekomendasi IMB pemohon dapat diterima langsung oleh masyarakat	28 (93,3%)	2 (6,7%)	0 (0%)	30 (100%)
	Petugas Kantor Camat Kuok menjamin surat rekomendasi IMB pemohon dapat dipertanggung jawabkan secara hukum	27 (90%)	2 (6,7%)	1 (3,3%)	30 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Mengikuti aturan pemerintah	Seluruh penyelesaian dokumen permohonan dari masyarakat dikerjakan sesuai kriteria yang diatur oleh Pemerintah	26 (86,6%)	2 (6,7%)	2 (6,7%)	30 (100%)
	Seluruh persyaratan yang diminta kepada pemohon sesuai dengan aturan pemerintah	28 (93,3%)	2 (6,7%)	0 (0%)	30 (100%)
Total		109	8	3	120
Rata-Rata		27	2	1	30
Persentase		92%	5%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kepastian hukum rata-rata responden 27 orang (92%) menganggap baik karena Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB menjamin keamanan rekomendasi IMB pemohon dapat diterima langsung oleh masyarakat, dapat dipertanggungjawabkan secara hukum, sesuai kriteria yang diatur oleh Pemerintah, dan persyaratan yang diminta kepada pemohon sesuai dengan aturan pemerintah. Sementara itu, juga terdapat 2 orang (5%) yang menganggap cukup baik dan 1 orang (3%) menganggap kurang baik karena keraguan pada kepastian hukum.

Dari hasil observasi juga diketahui bahwa saat ada masyarakat yang mengeluh atau komplain, petugas KASI pelayanan PATEN menjelaskan bahwa semua prosedur sudah ada aturannya sesuai perundang-undangan, sehingga mau tidak mau semua masyarakat harus mematuhi tanpa terkecuali. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas

hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator kepastian hukum.

3. Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator kesamaan pelayanan setiap produk menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.7. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Kesamaan Pelayanan Setiap Produk

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tidak membedakan	Seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang ramah	26 (86,7%)	3 (10%)	1 (3,3%)	30 (100%)
	Seluruh masyarakat tidak perlu membayar untuk biaya pelayanan lainnya	28 (93,4%)	1 (3,3%)	1 (3,3%)	30 (100%)
Sesuai Prosedur	Seluruh pemohon rekomendasi IMB memiliki persyaratan yang sama	27 (90%)	2 (6,7%)	1 (3,3%)	30 (100%)
	Antrian layanan para pemohon rekomendasi IMB dilayani sesuai prosedur antrian	27 (90%)	1 (3,3%)	2 (6,7%)	30 (100%)
Total		108	7	5	120
Rata-Rata		27	2	1	30
Persentase		92%	5%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan kesamaan pelayanan setiap produk rata-rata responden 27 orang (92%) menganggap baik karena Kantor Camat Kuok melayani

rekomendasi IMB seluruh masyarakat mendapatkan perlakuan yang ramah, tidak perlu membayar untuk biaya pelayanan lainnya, rekomendasi IMB memiliki persyaratan yang sama, dan antrian layanan para pemohon rekomendasi IMB dilayani sesuai prosedur antrian. Sementara itu, juga terdapat 2 orang (5%) yang menganggap cukup baik dan 1 orang (3%) menganggap kurang baik karena pelayanan setiap produk dinilai berbeda.

Dari hasil observasi juga diketahui bahwa petugas KASI pelayanan PATEN terlihat tanggap dan responsif atas pelayanan setiap masyarakat pemohon pengurusan dokumen. Petugas juga memberikan perlakuan yang ramah, tidak memungut biaya dan antrian dilakukan secara sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator kesamaan pelayanan setiap produk.

4. Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.8. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Pemberian layanan	Petugas Kantor Camat Kuok bekerja menggunakan atribut layanan pemerintah kecamatan yang baik	27 (90%)	3 (10%)	0 (0%)	30 (100%)
	Petugas Kantor Camat Kuok bekerja secara terampil dalam melayani setiap pelayanan	29 (96,7%)	1 (3,3%)	0 (0%)	30 (100%)
Penerima layanan	Masyarakat pemohon pelayanan Kantor Camat Kuok mendapatkan pelayanan sesuai dengan haknya	24 (80%)	3 (10%)	3 (10%)	30 (100%)
	Masyarakat pemohon pelayanan Kantor Camat Kuok tidak perlu membayar administrasi kecamatan karena memang digratiskan	27 (90%)	1 (3,3%)	2 (6,7%)	30 (100%)
Total		107	8	5	120
Rata-Rata		27	2	1	30
Persentase		92%	5%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keseimbangan hak dan kewajiban rata-rata responden 27 orang (92%) menganggap baik karena Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB bekerja menggunakan atribut layanan pemerintah kecamatan yang baik, bekerja secara terampil dalam melayani setiap pelayanan, Masyarakat pemohon pelayanan Kantor Camat Kuok mendapatkan pelayanan sesuai dengan haknya, dan tidak perlu membayar

administrasi kecamatan karena memang digratiskan. Sementara itu, juga terdapat 2 orang (5%) yang menganggap cukup baik dan 1 orang (3%) menganggap kurang baik karena merasa belum sesuai hak dan kewajiban.

Dari hasil observasi juga diketahui bahwa baik pemberi layanan dan penerima layanan terlihat kooperatif dalam saling melindungi hak dan kewajiban masing-masing. Petugas pelayanan PATEN wajib memberikan pelayanan dan masyarakat pemohon mendapatkan haknya. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator keseimbangan hak dan kewajiban.

5. Indikator Keprofesionalan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator keprofesionalan menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.9. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Keprofesionalan

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kompetensi petugas	Petugas Kantor Camat Kuok terampil dalam mendata persyaratan permohonan rekomendasi IMB masyarakat	27 (90%)	2 (6,7%)	1 (3,3%)	30 (100%)
	Petugas Kantor Camat Kuok memberikan perhatian pelayanan kepada masyarakat yang sudah renta	26 (86,7%)	3 (10%)	1 (3,3%)	30 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Berpengalaman	Petugas Kantor Camat Kuok menunjukkan cara kerja yang berpengalaman dalam mengurus rekomendasi IMB masyarakat	28 (93,3%)	2 (6,7%)	0 (0%)	30 (100%)
	Petugas Kantor Camat Kuok memiliki masa kerja yang cukup lama di pemerintah kecamatan	29 (96,7%)	0 (0%)	1 (3,3%)	30 (100%)
Total		110	7	3	120
Rata-Rata		27	2	1	30
Persentase		92%	5%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keprofesionalan rata-rata responden 27 orang (92%) menganggap baik karena Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB terampil dalam mendata persyaratan permohonan masyarakat, memberikan perhatian pelayanan kepada masyarakat yang sudah renta, menunjukkan cara kerja yang berpengalaman dalam mengurus rekomendasi IMB masyarakat dan memiliki masa kerja yang cukup lama di pemerintah kecamatan. Sementara itu, juga terdapat 2 orang (5%) yang menganggap cukup baik dan 1 orang (3%) menganggap kurang baik karena merasa keprofesionalan petugas belum optimal.

Dari hasil observasi juga diketahui bahwa petugas memang memberikan perhatian pelayanan kepada masyarakat yang sudah renta dan terkadang saling bercanda agar situasi pelayanan harmonis dan tidak kaku. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas hal-hal yang

berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator keprofesionalan.

6. Indikator Partisipatif

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator partisipatif menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.10. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Partisipatif

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Memperhatikan aspirasi	Petugas Kantor Camat Kuok menerima ide dan saran dari masyarakat	3 (10%)	20 (66,7%)	7 (23,3%)	30 (100%)
	Petugas Kantor Camat Kuok secara terbuka menerima kritik masyarakat	9 (30%)	19 (63,3%)	2 (6,7%)	30 (100%)
Memenuhi harapan masyarakat	Kantor Camat Kuok memiliki fasilitas ruang tunggu yang luas dan nyaman	20 (66,6%)	5 (16,7%)	5 (16,7%)	30 (100%)
	Kantor Camat Kuok memiliki fasilitas petugas layanan informasi agar masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus rekomendasi IMB	3 (10%)	20 (66,7%)	7 (23,3%)	30 (100%)
Total		35	64	21	120
Rata-Rata		9	16	5	30
Persentase		29%	53%	18%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan partisipatif rata-rata responden 16 orang (53%)

menganggap cukup baik karena Kantor Camat Kuok melayani rekomendasi IMB kurang menerima ide dan saran dari masyarakat, kurang terbuka menerima kritik masyarakat, belum memiliki fasilitas ruang tunggu yang luas dan nyaman, belum memiliki fasilitas petugas layanan informasi agar masyarakat tidak kebingungan dalam mengurus rekomendasi IMB. Sementara itu, juga terdapat 9 orang (29%) yang menganggap baik dan 5 orang (18%) menganggap kurang baik karena partisipatif petugas yang belum maksimal.

Dari hasil observasi banyak ditemukan adalah kotak saran usang, berdebu, tidak dilengkapi dengan sarana menulis saran seperti form penulisan saran, pulpen, alas atau tempat menulis saran. Kelemahannya adalah sulit mendeteksi/ melihat saran masyarakat yang masuk karena bahan kotak saran tertutup dan motivasi masyarakat untuk mengisi kotak saran pun rendah. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap cukup baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator partisipatif.

7. Indikator Persamaan Perlakuan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator persamaan perlakuan menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.11. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Persamaan Perlakuan

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Adil	Setiap masyarakat yang mengurus rekomendasi IMB dilayani tanpa membedakan status sosialnya	28 (93,3%)	0 (0%)	2 (6,7%)	30 (100%)
	Setiap masyarakat yang mengurus rekomendasi IMB dilayani sesuai urutan antrian	26 (86,7%)	3 (10%)	1 (3,3%)	30 (100%)
Tidak diskriminatif	Petugas Kantor Camat Kuok dalam melayani masyarakat tidak pernah mendiskriminatif perbedaan agama dari masing-masing pemohon	28 (93,4%)	1 (3,3%)	1 (3,3%)	30 (100%)
	Petugas Kantor Camat Kuok dalam melayani masyarakat tidak pernah melibatkan unsur politik	27 (90%)	3 (10%)	0 (0%)	30 (100%)
Total		109	7	4	120
Rata-Rata		27	2	1	30
Persentase		92%	5%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan persamaan perlakuan rata-rata responden 27 orang (92%) menganggap baik karena dilayani tanpa membedakan status sosialnya, dilayani sesuai urutan antrian, tidak pernah mendiskriminatif perbedaan agama dari masing-masing pemohon, tidak pernah melibatkan unsur politik. Sementara itu, juga terdapat 2 orang (5%) yang menganggap

baik dan 1 orang (3%) menganggap kurang baik karena masih adanya indikasi perbedaan perlakuan.

Dari hasil observasi diketahui bahwa petugas pelayanan PATEN bersikap adil tanpa membedakan status sosial masyarakat, tidak mendiskriminatif perbedaan agama maupun melibatkan unsur politik. Seluruh interaksi antara petugas dengan masyarakat hanya sebatas pengurusan dokumen saja. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator persamaan perlakuan.

8. Indikator Keterbukaan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator keterbukaan menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.12. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Keterbukaan

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kemudahan akses	Kantor Camat Kuok terletak di lokasi yang strategis	29 (96,7%)	0 (0%)	1 (3,3%)	30 (100%)
	Kantor Camat Kuok memiliki jarak yang cukup dekat dari desa terjauh sekalipun	28 (93,4%)	1 (3,3%)	1 (3,3%)	30 (100%)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Papan informasi	Terdapat papan informasi yang jelas agar masyarakat yang ingin mengurus rekomendasi IMB tidak kebingungan	27 (90%)	1 (3,3%)	2 (6,7%)	30 (100%)
	Terdapat papan informasi yang jelas atas setiap prosedur pelayanan yang disediakan	27 (90%)	1 (3,3%)	2 (6,7%)	30 (100%)
Total		111	3	6	120
Rata-Rata		27	1	2	30
Persentase		92%	3%	5%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan keterbukaan rata-rata responden 27 orang (92%) menganggap baik karena Kantor Camat Kuok terletak di lokasi yang strategis, memiliki jarak yang cukup dekat dari desa terjauh sekalipun, dan terdapat papan informasi yang jelas. Sementara itu, juga terdapat 1 orang (3%) yang menganggap cukup baik dan 2 orang (5%) menganggap kurang baik karena masih adanya indikasi kurangnya keterbukaan.

Dari hasil observasi diketahui bahwa masih ada masyarakat yang mengeluh atas jarak kantor camat kuok dengan rumahnya, akan tetapi hal tersebut masih dalam batas wajar karena akses menuju kantor camat tetap memiliki fasilitas jalan raya yang lebar. Akan tetapi, papan informasi yang dimiliki hanyalah kertas print F4 yang ditempel sehingga terkadang banyak masyarakat yang harus antri hanya untuk melihat papan informasi. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas hal-hal yang

berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator keterbukaan.

9. Indikator Akuntabilitas

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator akuntabilitas menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.13. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Akuntabilitas

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Dapat dipertanggung jawabkan	Seluruh informasi yang disampaikan oleh petugas Kantor Camat Kuok kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan	28 (93,4%)	1 (3,3%)	1 (3,3%)	30 (100%)
	Kesalahan pengetikan oleh petugas Kantor Camat Kuok dapat diperbaiki atas permintaan masyarakat	26 (86,6%)	2 (6,7%)	2 (6,7%)	30 (100%)
Sesuai Undang-Undang	Seluruh informasi yang disampaikan oleh petugas Kantor Camat Kuok kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku dalam mengurus IMB	29 (96,7%)	1 (3,3%)	0 (0%)	30 (100%)
	Dokumen rekomendasi IMB yang dicetak petugas Kantor Camat Kuok sesuai dengan peraturan Undang-Undang	30 (100%)	0 (0%)	0 (0%)	30 (100%)
Total		113	4	3	120
Rata-Rata		28	1	1	30
Persentase		94%	3%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan akuntabilitas rata-rata responden 28 orang (94%) menganggap baik karena Kantor Camat Kuok terletak di lokasi yang strategis, memiliki jarak yang cukup dekat dari desa terjauh sekalipun, dan terdapat papan informasi yang jelas. Sementara itu, juga terdapat 1 orang (3%) yang menganggap cukup baik dan 1 orang (3%) menganggap kurang baik karena masih adanya indikasi kurangnya akuntabilitas.

Dari hasil observasi diketahui bahwa kebetulan terdapat masyarakat pemohon yang meminta sedikit perbaikan atas kesalahan pengetikan oleh petugas Kantor Camat Kuok, dan langsung ditangani secara tanggap sehingga dapat diperbaiki sesuai permintaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator akuntabilitas.

10. Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator fasilitas khusus kelompok rentan menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.14. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Fasilitas Khusus Kelompok Rentan

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kursi khusus	Terdapat fasilitas kursi khusus bagi masyarakat pemohon rekomendasi IMB yang sudah renta	2 (%)	18 (%)	10 (%)	30 (100%)
	Kursi khusus bagi masyarakat yang sudah renta tidak boleh digunakan oleh masyarakat yang sehat secara jasmani	28 (%)	2 (%)	0 (%)	30 (100%)
Perlakuan khusus	Petugas kantor camat Kuok akan mendahulukan masyarakat pemohon rekomendasi IMB yang sudah renta	8 (%)	15 (%)	7 (%)	30 (100%)
	Terdapat petugas kantor camat Kuok membantu pemohon yang sudah renta dalam melengkapi persyaratan rekomendasi IMB	4 (%)	15 (%)	11 (%)	30 (100%)
Total		42	50	28	120
Rata-Rata		11	12	7	30
Persentase		35%	42%	23%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan fasilitas khusus kelompok rentan rata-rata responden 13 orang (42%) menganggap cukup baik karena belum terdapat fasilitas kursi khusus bagi masyarakat pemohon rekomendasi IMB yang sudah renta, petugas kantor camat Kuok belum mendahulukan pemohon rekomendasi IMB yang sudah renta, dan belum terdapat petugas kantor

camat Kuok membantu pemohon. Sementara itu, juga terdapat 12 orang (42%) yang menganggap baik dan 7 orang (23%) menganggap kurang baik karena masih adanya indikasi kurangnya akuntabilitas.

Dari hasil observasi diketahui bahwa ruangan yang sempit dan jumlah kursi tunggu terbatas, terkadang masyarakat berdiri bahkan menunggu di luar, suasana ruangan juga cukup panas mengingat hanya ada dua kipas angin yang disediakan, sarana parkir cukup luas akan tetapi hanya sepeda motor yang bisa parkir di dalam, sementara masyarakat yang membawa kendaraan roda empat harus parkir di luar bangunan sehingga keamanannya kurang maksimal. Hal ini dianggap sebagai kebutuhan primer bagi petugas kantor camat kuok, sehingga fasilitas khusus masyarakat rentan masih belum bisa direalisasikan. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap cukup baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator belum adanya fasilitas khusus kelompok rentan.

11. Indikator Ketepatan Waktu

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator ketepatan waktu menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.15. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Ketepatan Waktu

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Cepat	Proses antrian untuk rekomendasi IMB relatif singkat dibandingkan pengurusan layanan lainnya	8 (26,6%)	11 (36,7%)	11 (36,7%)	30 (100%)
	Pegawai Kantor Camat Kuok sangat terampil dalam menggunakan komputer sehingga proses pendataan pemohon berlangsung singkat	26 (86,7%)	3 (10%)	1 (3,3%)	30 (100%)
Sesuai waktu yang dijanjikan	Pegawai Kantor Camat Kuok dapat menyelesaikan permohonan dokumen rekomendasi IMB lebih cepat dari waktu yang dijanjikan	3 (10%)	20 (66,7%)	7 (23,3%)	30 (100%)
	Penyelesaian dokumen rekomendasi IMB masing-masing masyarakat menghabiskan waktu yang sama	2 (6,7%)	18 (60%)	10 (33,3%)	30 (100%)
Total		39	52	29	120
Rata-Rata		10	13	7	30
Persentase		34%	43%	23%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan ketepatan waktu rata-rata responden 13 orang (43%) menganggap cukup baik karena proses antrian untuk rekomendasi IMB relatif lama dibandingkan pengurusan layanan lainnya, kurang terampil

dalam menggunakan komputer sehingga proses pendataan pemohon berlangsung relatif lama, penyelesaian permohonan dokumen rekomendasi IMB lebih lama dari waktu yang dijanjikan, penyelesaian dokumen rekomendasi IMB masing-masing masyarakat menghabiskan waktu yang tidak sama. Sementara itu, juga terdapat 10 orang (34%) yang menganggap baik dan 7 orang (23%) menganggap kurang baik karena masih adanya indikasi kurangnya ketepatan waktu.

Dari hasil observasi terlihat bahwa Petugas PATEN menjelaskan waktu yang berbeda-beda setiap kali masyarakat bertanya kapan waktu pengurusan selesai, akan tetapi banyak yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Akibatnya masyarakat mengeluh dan mengaku tidak bisa berbuat apa-apa, selain itu meskipun mendapat kepastian bahwasanya akta kelahiran yang diurus pasti diselesaikan namun hal ini tidak sesuai dengan realita yang diharapkan. Faktor waktu di sini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran dari pelayanan sipil itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap cukup baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator ketepatan waktu yang belum sesuai.

12. Indikator Syarat Mudah dan Terjangkau

Deskripsi hasil penilaian pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator syarat mudah dan terjangkau menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.16. Frekuensi Tanggapan Masyarakat Tentang Pelayanan Rekomendasi IMB Berdasarkan Indikator Syarat Mudah dan Terjangkau

Sub Indikator	Pernyataan	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Syarat mudah	Seluruh alur prosedur mengurus rekomendasi IMB mudah dipahami masyarakat	27 (90%)	1 (3,3%)	2 (6,7%)	30 (100%)
	Seluruh persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus rekomendasi IMB dapat dengan mudah dipersiapkan oleh masyarakat	27 (90%)	3 (10%)	0 (0%)	30 (100%)
Terjangkau	Biaya adminitrasi pengurusan IMB di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar cukup terjangkau untuk seluruh kalangan masyarakat	29 (96,7%)	1 (3,3%)	0 (0%)	30 (100%)
	Tidak ada biaya adminitrasi dalam pengurusan rekomendasi IMB di tingkat kecamatan	24 (80%)	3 (10%)	3 (10%)	30 (100%)
Total		107	8	5	120
Rata-Rata		27	2	1	30
Persentase		92%	5%	3%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan ketepatan waktu rata-rata responden 27 orang (92%) menganggap baik karena seluruh alur prosedur mengurus rekomendasi IMB di Kantor Camat Kuok mudah dipahami masyarakat, persyaratan yang dibutuhkan mudah dipersiapkan, biaya administrasi pengurusan IMB di Badan Pelayanan Terpadu Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar cukup terjangkau untuk seluruh kalangan masyarakat dan tidak ada biaya administrasi dalam pengurusan rekomendasi IMB di tingkat Kecamatan. Sementara itu, juga terdapat 2 orang (5%) yang menganggap cukup baik dan 1 orang (3%) menganggap kurang baik karena masih adanya indikasi syarat yang rumit.

Dari hasil observasi masih terdapat masyarakat yang menanyakan biaya pengurusan rekomendasi IMB di tingkat kecamatan, meskipun sudah dijelaskan tidak dipungut biaya petugas pelayanan PATEN tetap menjelaskan estimasi biaya pengurusan IMB di tingkat Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Kampar. Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap cukup baik atas hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok berdasarkan indikator ketepatan waktu yang belum sesuai.

C. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB)

Deskripsi hasil penilaian dari seluruh indikator diketahui dari jumlah skor yang didapat dibandingkan dengan jumlah skor maksimal, hasil persentase yang didapat dibandingkan dengan kriteria yang telah disebutkan sebelumnya yaitu tergolong Baik (antara 67 – 100%), Cukup baik (antara 34 – 66%), dan Kurang Baik (antara 0 – 33%) dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 5.17. Rekapitulasi Tanggapan Responden Atas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar (Studi Kasus Pelayanan Surat Rekomendasi IMB)

No	Indikator	Kategori jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kepentingan umum	27 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	30 (100%)
2	Kepastian hukum	27 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	30 (100%)
3	Kesamaan pelayanan setiap produk	27 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	30 (100%)
4	Keseimbangan hak dan kewajiban	27 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	30 (100%)
5	Keprofesionalan	27 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	30 (100%)
6	Partisipatif	9 (29%)	16 (53%)	5 (18%)	30 (100%)
7	Persamaan perlakuan	27 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	30 (100%)
8	Keterbukaan	27 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	30 (100%)
9	Akuntabilitas	28 (94%)	1 (3%)	1 (3%)	30 (100%)
10	Fasilitas khusus kelompok rentan	11 (35%)	12 (42%)	7 (23%)	30 (100%)
11	Ketepatan waktu	10 (34%)	13 (43%)	7 (23%)	30 (100%)
12	Syarat mudah dan terjangkau	27 (92%)	2 (5%)	1 (3%)	30 (100%)
Total		274	57	29	360
Rata-Rata		23	5	2	30
Persentase		76%	16%	18%	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti, Tahun 2019

Menarik kesimpulan dari tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan didapatkan nilai persentase 76% dan tergolong “Baik”. Artinya masyarakat menganggap pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar khususnya pada Pelayanan

Surat Rekomendasi IMB secara keseluruhan tergolong baik, akan tetapi jika dilihat secara spesifik indikator yang masih rendah adalah partisipatif, fasilitas khusus kelompok rentan dan ketepatan waktu. Indikator yang dominan atau mendapatkan rata-rata yang paling optimal adalah kepastian hukum, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, syarat mudah dan terjangkau.

D. Faktor-faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pelayanan Surat Rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar

Pada sistem pelayanan pengurusan IMB di Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala - kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor - faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di kecamatan Kuok, pelaksanaan layanan pemerintah yang berlangsung di kecamatan Kuok dipengaruhi oleh beberapa faktor - faktor, baik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri antara lain sebagai berikut:

1. Sumber Daya Aparat

Dalam usaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat di sekitar Kecamatan Kuok dapat dipengaruhi oleh budaya pelayanan, pengetahuan tentang pelayanan, kompetensi aparatur kecamatan, dan juga berkaitan dengan pendidikan aparatur. Kemampuan dalam hal ini

yaitu baik dari segi kemampuan keilmuan atau wawasan maupun dari segi kemampuan yang dimiliki, aparat yang mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama.

Budaya pelayanan dapat diukur sejauh mana aktifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan temuan di lapangan, budaya pelayanan di Kantor Camat Kuok dirasakan belum memenuhi nilai-nilai dasar pelayanan, petugas seharusnya menyadari bahwa mereka adalah pelayanan masyarakat yang berkewajiban untuk bertanggung jawab penuh dalam rangka mengembangkan tugas-tugas yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Kompetensi petugas pelayanan PATEN Kantor Camat Kuok juga merupakan faktor kunci penentu bagi organisasi dalam menghasilkan pelayanan administrasi yang maksimal dan sesuai harapan masyarakat. Selanjutnya standar kompetensi ini dibutuhkan untuk pengembangan organisasi, sesuai dengan kebutuhannya masing-masing salah satunya untuk institusi pendidikan dan pelatihan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelatihan, penilaian serta sertifikasi.

Peran pendidikan dan pelatihan (Diklat) aparatur sejalan dengan peranan lembaga diklat yang mengurus segala kegiatan diklat maka tuntutan terhadap kualitas penyelenggaraan diklat semakin meningkat.

Sehingga adanya perubahan ke arah yang lebih baik khususnya bagi pendidikan aparatur sehingga mereka memiliki kemampuan dan pengetahuan yang maksimal serta dapat mengaplikasikan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sehingga tugas sebagai abdi negara dan abdi masyarakat dapat dilaksanakan dengan sepenuh hati.

2. Kesadaran Masyarakat

Salah satu faktor yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan pemerintah di wilayah Kecamatan Kuok adalah faktor kesadaran masyarakat. Kesadaran masyarakat dimaksudkan yang dimaksud adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu urusan pelayanan, relasi antara aparat pemerintah dengan masyarakat memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang di harapkan, baik itu dari pihak masyarakat maupun dari aparat pemerintah sendiri.

Berdasarkan temuan di lapangan, ada beberapa masyarakat yang kurang memahami dan menyadari dengan proses persyaratan pengajuan dokumen yang seharusnya sudah wajib dimiliki. Sehingga, ketika akan melakukan pengurusan terkendala prosedur Berkas dan Rekom Perizinan yang telah ditandatangani Kades/Lurah, KTP, Surat Pemohon, Pas foto, SKGR, KK, PBB, Gambar, Surat Persetujuan Sempadan dan Surat Keterangan Tidak Sengketa, keinginan masyarakat dapat segera selesai dengan cepat dan juga bisa memudahkan pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan keadaan seperti ini, dalam artian kurangnya

kesadaran masyarakat yang kurang bekerjasama dalam menciptakan kerja sama antara apatur pemerintah. Sebaliknya, jika masyarakat sadar dengan menyiapkan segala persyaratan dokumen yang ditetapkan, maka akan menciptakan relasi atau kerja sama yang baik antara aparat dengan masyarakat. Masyarakat juga tidak pernah mengisi kotak saran yang disediakan, akibatnya perbaikan sektor pelayanan tidak berjalan optimal karena tidak mengetahui bagaimana tingkat harapan maupun kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

3. Sarana dan Prasarana Pendukung

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu saran dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu prsoes pelayanan, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan. Berdasarkan temuan di lapangan, pada dasarnya seluruh prasarana dan sarana yang ada dirasakan masih terlalu sempit dan banyak masyarakat pemohon yang harus berdesak-desakan, selain itu kondisi ruangan yang panas juga menyebabkan banyak pemohon yang lebih memilih menunggu di luar ruangan. Belum adanya fasilitas khusus kelompok renta juga menyebabkan banyak masyarakat yang sudah renta yang harus ikut berdesakan dengan masyarakat pemohon lainnya. Papan informasi yang tersedia pun hanya memuat gambaran alur

pelayanan secara umum, informasi spesifik alur 17 PATEN hanya disediakan melalui selemba kertas ukuran A4 yang ditempel kaca loket sehingga banyak masyarakat yang harus berdesakan untuk mencari informasi pelayanan tersebut.

4. Optimalisasi Pengawasan Camat

Melalui Sosialisasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/46/M.PAN/4/2004, tentang Petunjuk Pelaksanaan Pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintah, ditegaskan bahwa pengawasan merupakan salah satu unsur terpenting dalam rangka peningkatan Pendayagunaan Aparatur Negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan menuju terwujudnya pemerintah yang bersih dan berwibawa.

Camat dapat lebih optimal dalam memantau, mengamati dan memeriksa pelaksanaan tugas bawahan agar berjalan sesuai dengan rencana dan ketentuan yang berlaku. Pemantauan dilakukan secara berjenjang oleh Sekretaris Kecamatan dan para Kasi di tiap – tiap bidang terhadap stafnya serta oleh Camat sebagai pimpinan dalam organisasi menyelesaikan kesulitan sesuai dengan kewenangan masing – masing, agar pelayanan rekomendasi IMB dapat lebih efektif dan efisien.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar khususnya pada indikator kepentingan umum nilai persentase 92% tergolong baik, kepastian hukum nilai persentase 92% tergolong baik, kesamaan pelayanan setiap produk nilai persentase 92% tergolong baik, keseimbangan hak dan kewajiban nilai persentase 92% tergolong baik, keprofesionalan nilai persentase 92% tergolong baik, partisipatif nilai persentase 53% tergolong cukup baik, persamaan perlakuan nilai persentase 92% tergolong baik, keterbukaan nilai persentase 92% tergolong baik, akuntabilitas nilai persentase 94% tergolong baik, fasilitas khusus kelompok rentan nilai persentase 42% tergolong cukup baik, ketepatan waktu nilai persentase 43% tergolong cukup baik, syarat mudah dan terjangkau nilai persentase 92% tergolong baik.
2. Faktor penghambat pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Pelayanan Surat Rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar terdiri dari sumber daya aparat, kesadaran masyarakat, sarana dan prasarana pendukung, dan optimalisasi pengawasan camat. Seluruh faktor tersebut dinilai mampu mempengaruhi maupun meningkatkan pelayanan PATEN Rekomendasi IMB di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Budaya pemerintahan di tingkat kecamatan agar lebih ditingkatkan sikap dan norma-norma, sopan santun dalam pelayanan terhadap masyarakat, penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, sehingga diharapkan pemerintah sebagai pengendali jalannya sistem pemerintahan agar bisa lebih meningkatkan pelayanan rekomendasi IMB agar lebih partisipatif.
2. Peningkatan sarana dan prasarana kantor Camat Kuok agar membuat papan informasi 17 pelayanan PATEN lebih mudah dilihat dan dipahami masyarakat, menyediakan fasilitas khusus kelompok rentan dan menjaga proses penyelesaian dokumen rekomendasi IMB tepat waktu sesuai standar yaitu maksimal 40 Menit.
3. Pemerintah Kecamatan Kuok diharapkan mampu memberikan sosialisasi kepada seluruh elemen masyarakat tentang pentingnya kepemilikan IMB, dan lebih partisipatif membantu masyarakat tidak hanya di tingkat kecamatan saja namun hingga ke tingkat Badan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Penanaman Modal (BPTP2M) Kabupaten Kampar.
4. Kurangnya kesadaran dan partisipatif masyarakat atas pentingnya mengisi kotak saran demi perbaikan kinerja pelayanan PATEN Kantor Camat Kuok khususnya rekomendasi IMB. Masyarakat juga diharapkan lebih memahami dan memperhatikan prosedur dalam mengajukan pelayanan dokumen di tingkat Kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ade Ilham Rangkuti. (2016). *Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Kalumbuk Kecamatan Kuranji Kota Padang*. Padang: Skripsi Universitas Andalas.
- Awang, San Afri. (2012). *Buku Ajar partisipasi dan pemberdayaan masyarakat*. Yogyakarta: BPFE Press.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Chandler, Ralph C., dan Plano, Jack C. (2008). *The Public administration dictionary*. Newyork: John wiley inc.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwi, Yuni. (2010). *Panduan Praktis Mengurus IMB Rumah Tinggal*. Bandung: Pustaka Grhatama.
- Etzioni, Amitai. (2012). *Organisasi-organisasi modern*. Jakarta: UI-Press.
- Fahmi, Irham. 2013. *Perilaku Organisasi, Teori Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM.
- Handoko, T. Hani. (2011). *Perilaku Organisasi. edisi II*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Iis Dwi Arini. (2014). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Publika, Vol. 2, No.3, Mei 2014,1-9.
- Indrastuti, Sri, S., dan Tanjung, Amries Rusli. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Stratejik*. Pekanbaru: UR Press.
- Kaluge, David. (2008). *Manajemen Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Badan Pusat Statistik. (2018). *Kecamatan Kuok Dalam Angka 2018*. Kampar: BPS Press.

- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyasa. 2013. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Rajagrafindo persada.
- Nasution, Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Diadit Media.
- Ndraha, Taliziduhu. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pravita Sari (2016). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Di Kantor Kecamatan Tanjungpinang Timur Kota Tanjungpinang)*. Tanjungpinang: Skripsi Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rasyid, Ryaas. (2008). *Makna Pemerintahan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Ratminto, dan Atik, S. (2015). *Evaluasi Pelayanan Publik, edisi III*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rivai, Veithzal., dan Sagala, Ella Jaulani. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Siagian, P.S. (2010). *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*. Jakarta: PT. Elex Media Group.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana. (2013). *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utomo, S.D. (2010). *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Press.
- Widjaja, A.T. (2015). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Winardi (2012). *Manajemen Perilaku Organisasi, edisi revisi*. Jakarta: Kencana Media Group.

Dokumen dan rujukan

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima.

Keputusan Bupati Kampar nomor: 100/TAPEM/2014

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Asas Pelayanan publik

Peraturan Bupati Kampar Nomor 36 Tahun 2014 tentang Uraian Tugas Pelaksana Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Kampar

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bagian kedua pasal 4

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

DAFTAR KUISIONER

PENELITIAN TENTANG ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR (STUDI KASUS PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IMB)

I. Identitas Peneliti

1. Nama : Mhd. Aznil Azhari
2. NPM : 147110399
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Perguruan Tinggi : Universitas Islam Riau

II. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Pekerjaan :
4. Umur :
5. Tingkat Pendidikan :

III. Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan Hormat kepada Bapak/Ibu untuk menjawab Seluruh Pertanyaan yang ada.
2. Kuisisioner ini disusun semata-mata untuk penelitian ilmiah dan tidak akan berpengaruh kepada Bapak/Ibu.
3. Lingkari Pilihan jawaban yang ada dengan keadaan yang sebenarnya

Bukan kepentingan pribadi

5. Petugas Kantor Camat Kuok menjamin keamanan rekomendasi IMB pemohon dapat diterima langsung oleh masyarakat...
a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik
Berikan alasan,
.....
.....
6. Petugas Kantor Camat Kuok menjamin surat rekomendasi IMB pemohon dapat dipertanggungjawabkan secara hukum...
a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik
Berikan alasan,
.....
.....

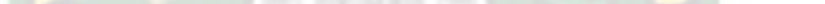
Pemberi layanan

- c. Kurang Baik

-

c. Kurang Baik

.....



- c. Kurang Baik

.....

.....

c. Kurang Baik

.....

.....

- c. Kurang Baik

.....

.....

-

.....

PARTISIPATIF

- ## Memperhatikan aspirasi

-

.....

- ## Memenuhi harapan masyarakat

-

.....

Adil

- c. Kurang Baik

.....

- c. Kurang Baik

.....

c. Ragu-ragu

- c. Ragu-ragu

.....

Kemudahan akses

- c. Ragu-ragu

.....

- c. Ragu-ragu

.....

Papan informasi

31. Terdapat papan informasi yang jelas agar masyarakat yang ingin mengurus rekomendasi IMB tidak kebingungan...

a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....

.....

32. Terdapat papan informasi yang jelas atas setiap prosedur pelayanan yang disediakan ...

a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....

.....

AKUNTABILITAS**Dapat dipertanggungjawabkan**

33. Seluruh informasi yang disampaikan oleh petugas Kantor Camat Kuok kepada masyarakat dapat dipertanggungjawabkan...

a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....

.....

34. Kesalahan pengetikan oleh petugas Kantor Camat Kuok dapat diperbaiki atas permintaan masyarakat...

a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....

.....

Sesuai Undang-Undang

35. Seluruh informasi yang disampaikan oleh petugas Kantor Camat Kuok kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan Undang-Undang yang berlaku dalam mengurus IMB...

a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....

.....

36. Dokumen rekomendasi IMB yang dicetak petugas Kantor Camat Kuok sesuai dengan peraturan Undang-Undang...

a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....

.....

FASILITAS KHUSUS KELOMPOK RENTAN

Kursi khusus

37. Terdapat fasilitas kursi khusus bagi masyarakat pemohon rekomendasi IMB yang sudah renta...

- a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....
.....

38. Kursi khusus bagi masyarakat yang sudah renta tidak boleh digunakan oleh masyarakat yang sehat secara jasmani...

- a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....
.....

Perlakuan khusus

39. Petugas kantor camat Kuok akan mendahulukan masyarakat pemohon rekomendasi IMB yang sudah renta...

- a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....
.....

40. Terdapat petugas kantor camat Kuok membantu pemohon yang sudah renta dalam melengkapi persyaratan rekomendasi IMB ...

- a. Sangat setuju b. Setuju c. Ragu-ragu

Berikan alasan,

.....
.....

KETEPATAN WAKTU

Cepat

41. Proses antrian untuk rekomendasi IMB relatif singkat dibandingkan pengurusan layanan lainnya...

- a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik

Berikan alasan,

.....
.....

42. Pegawai Kantor Camat Kuok sangat terampil dalam menggunakan komputer sehingga proses pendataan pemohon berlangsung singkat...

- a. Baik b. Cukup Baik c. Kurang Baik

Berikan alasan,

.....
.....

.....

.....

.....

Lampiran 2. Hasil Jawaban Kuesioner Responden

NOMOR RESPONDEN	NO ITEM KUESIONER																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3
4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	3
9	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
14	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	1	2	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
16	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
19	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	2	2	3	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
30	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3



NO ITEM KUESIONER																							JUMLAH
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	125
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	137
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	132
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	121
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	136
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	1	1	3	3	3	2	130
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	136
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	133
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	113
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	136
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	2	3	1	2	3	3	3	3	132
2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	124
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	1	133
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	122
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	1	3	2	3	3	3	3	1	131
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	113
1	1	3	3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	127
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	132
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	123
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	131
3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	122
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	131
3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	134
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	132
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3	3	3	131
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	3	3	3	3	132
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	3	3	3	130
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	1	3	3	3	3	129
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	135
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	3	2	1	1	3	3	1	3	3	3	1	123

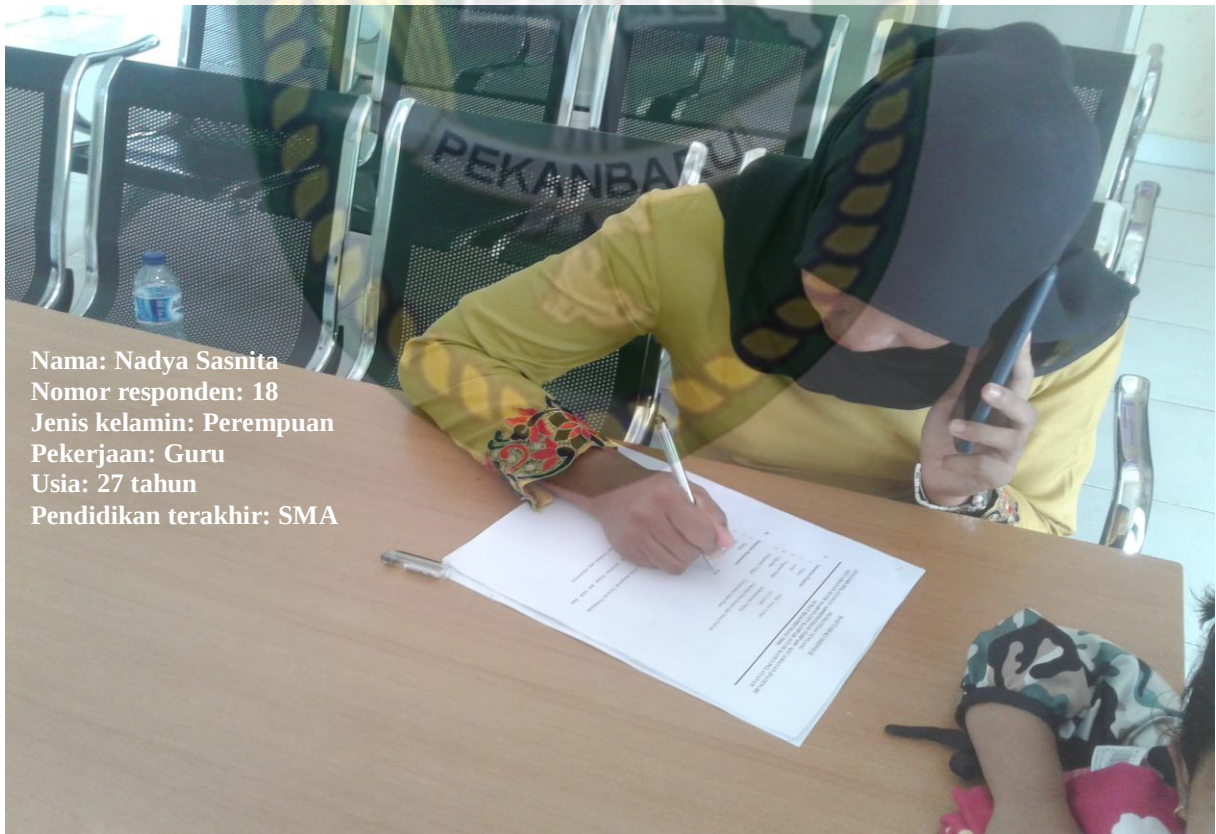
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian

Nama: Syahril
 Nomor responden: 04
 Jenis kelamin: Laki-laki
 Pekerjaan: Wiraswasta
 Usia: 51 tahun
 Pendidikan terakhir: SMP



Pengisian Kuesioner Masyarakat Pemohon Rekomendasi IMB (Kamis, 21 Maret 2019)

Nama: Nadya Sasnita
 Nomor responden: 18
 Jenis kelamin: Perempuan
 Pekerjaan: Guru
 Usia: 27 tahun
 Pendidikan terakhir: SMA



Pengisian Kuesioner Masyarakat Pemohon Rekomendasi IMB (Kamis, 21 Maret 2019)

Nama: M. Rizwan
Nomor responden: 19
Jenis kelamin: Laki-laki
Pekerjaan: Wiraswasta
Usia: 27 tahun
Pendidikan terakhir: S1



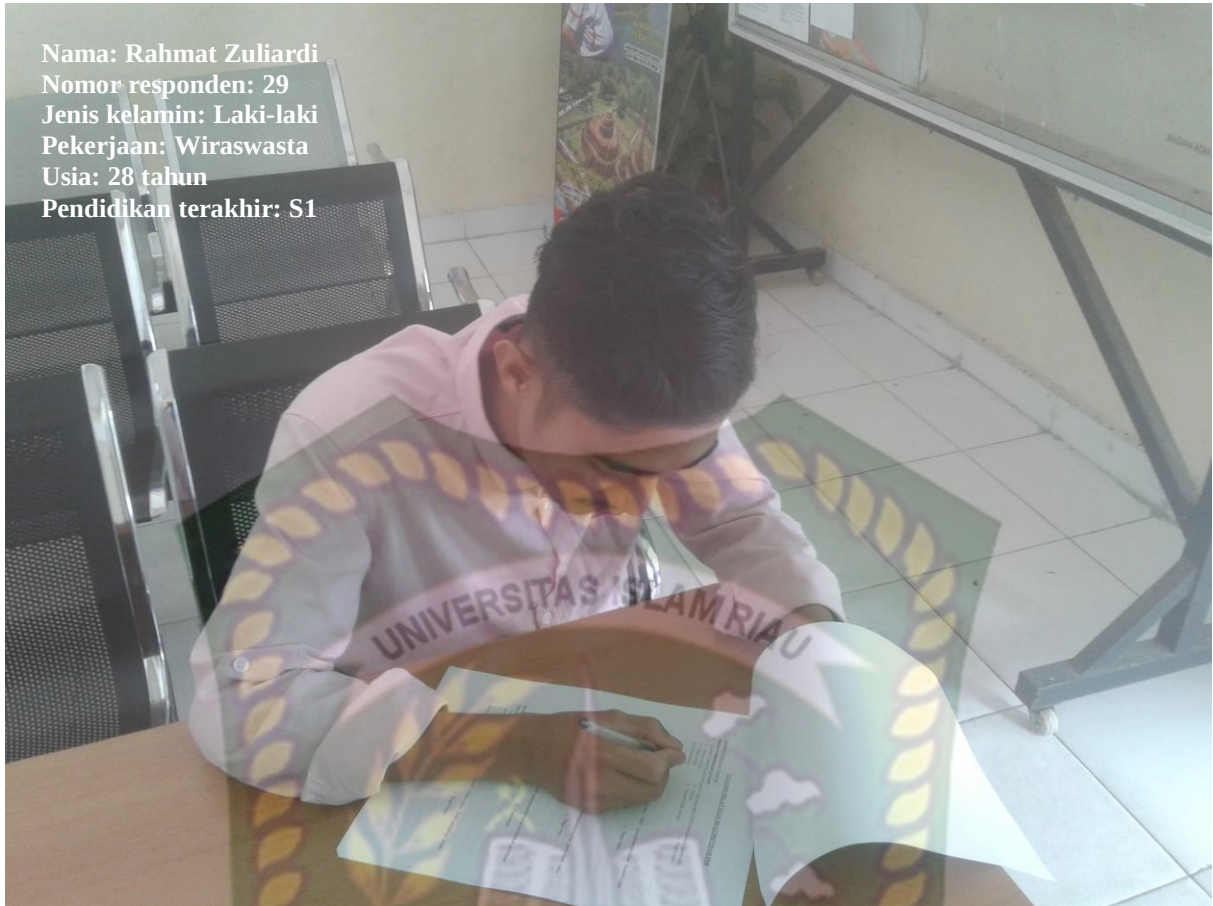
Pengisian Kuesioner Masyarakat Pemohon Rekomendasi IMB (Senin, 25 Maret 2019)

Nama: Husnul Hamdan
Nomor responden: 26
Jenis kelamin: Laki-laki
Pekerjaan: Staf desa
Usia: 28 tahun
Pendidikan terakhir: SMA

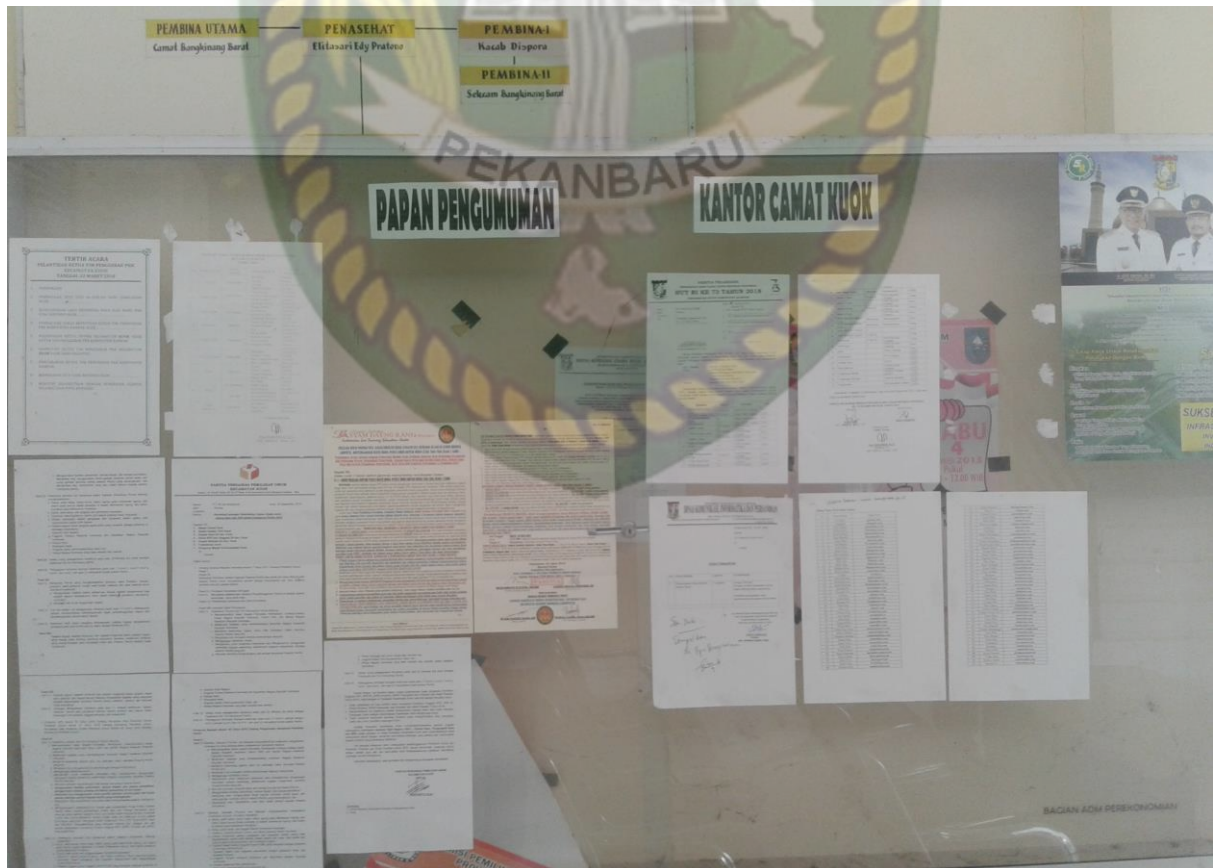


Pengisian Kuesioner Masyarakat Pemohon Rekomendasi IMB (Senin, 25 Maret 2019)

Nama: Rahmat Zuliardi
 Nomor responden: 29
 Jenis kelamin: Laki-laki
 Pekerjaan: Wiraswasta
 Usia: 28 tahun
 Pendidikan terakhir: S1



Pengisian Kuesioner Masyarakat Pemohon Rekomendasi IMB (Selasa, 26 Maret 2019)



Papan Pengumuman dan Informasi di Kantor Camat Kuok



Ruang Tunggu di Kantor Camat Kuok



Ruang Tamu di Kantor Camat Kuok



Wawancara Kasi Pemerintahan dan Petugas Pelayanan PATEN Kantor Camat Kuok (Muhammad Nasri)



Wawancara Kasi Kesosbud dan pelayanan PATEN Kantor Camat Kuok (Kartini Usman, BA)



Wawancara Sekretaris Camat Kuok (H. Zulfikri, S.Pd)

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UIR
Nomor: 505/UIR-Fs/Kpts/2018 Tentang :
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
DEKAN FISIPOL UIR

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

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

Memperhatikan: Rekomendasi Kajur. dan WD.I tentang usulan Dosen Pembimbing penulisan skripsi mahasiswa;

MEMUTUSKAN

Menetapkan : 1. Dosen yang identitasnya tertera berikut ini:

I Nama : Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA
 NIP/NPK : 891202153
 Pangkat/Jabatan : III/c-Lektor
 Kedudukan : **Pembimbing I**

II Nama : Ema Fitri Lubis.,S.Sos.,M.Si
 NIP/NPK : 15DK1102044
 Pangkat/Jabatan : III/b – Asisten Ahli
 Kedudukan : **Pembimbing II**

Pada proses penulisan skripsi mahasiswa yang identitasnya tertera berikut ini:

Nama : Mhd. Azni Azhari
 NPM : 147110399
 Program Studi : Ilmu Administrasi / Administrasi Publik.
 Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar.

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

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

Ditetapkan di: Pekanbaru
 Pada Tanggal : 04 Juni 2018
 An. Dekan,

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



Tembusan, disampaikan kepada:

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



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/20351
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

182010

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Islam Riau, Nomor : 337 /E-UIR/27-FS/2019 Tanggal 14 Maret 2019**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **MHD. AZNIL AZHARI**
2. NIM / KTP : **147110399**
3. Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **KUOK, KAMPAR**
6. Judul Penelitian : **analisis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan kuok kabupaten kampar (studi kasus pelayanan surat rekomendasi IMB)**
7. Lokasi Penelitian : **KANTOR CAMAT KUOK KABUPATEN KAMPAR**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 20 Maret 2019



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh:
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

EVAREFITA, SE, M.Si
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19720628 199703 2 004

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
 Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik universitas Islam Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/KKBP/2019/202

Tentang

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/20351 tanggal 20 Maret 2019, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Nama | : MHD. AZNIL AZHARI |
| 2. NIM | : 147110399 |
| 3. Universitas | : UNIVERSITAS ISLAM RIAU |
| 4. Program Studi | : ADMINISTRASI PUBLIK |
| 5. Jenjang | : S1 |
| 6. Alamat | : PEKANBARU |
| 7. Judul Penelitian | : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR (STUDI KASUS PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IMB) |
| 8. Lokasi | : KANTOR CAMAT KUOK KABUPATEN KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
 pada tanggal 22 Maret 2019

an. **KEPALA KANTOR KESBANGPOL KAB. KAMPAR**

Kasi. Kesatuan Bangsa


ONNITA, SE
 Penata Tk. I
 NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Sdr. Camat Kuok di Kuok.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
KECAMATAN KUOK

Jln. H. USMAN BATH – KUOK

Kode Pos 28463

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/K-Kessos/13

Yang bertanda tangan dibawah ini CAMAT KUOK, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **MHD. AZNIL AZHARI**
 Nomor Induk Mahasiswa : 147110399
 Tempat/Tanggal Lahir : Merangin, 26 Januari 1996
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KUOK KABUPATEN KAMPAR (STUDI KASUS PELAYANAN SURAT REKOMENDASI IMB).

Telah selesai melaksanakan penelitian di Kecamatan Kuok dalam rangka menyelesaikan Program Studi S-1 Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dari tanggal 22 s/d 28 Maret 2019.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kuok, 01 April 2019

An. CAMAT KUOK,
 Kasi Kessos,

KARTINI USMAN
 PeNATA TK. I (III/d)
 NIP. 19611207 198903 2 002





PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR KECAMATAN KUOK

JLN. H. USMAN BATH - KUOK

Kode Pos : 28463

Kuok, 25 Maret 2019

Nomor : 511/K-PEM/04
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Rekomendasi Izin Usaha/
Mendirikan Bangunan (IMB)

Kepada :
Yth. Bapak Bupati Kampar
C.q. Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan
Penanaman Modal Kabupaten Kampar
Di -
Bangkinang

Bismillahirrohmanirrohim
Assalamualaikum wr.wb

Camat Kuok Kabupaten Kampar berdasarkan surat dari Kepala Desa Nomor 600/SL/PEM/01 tanggal 25 Maret 2019 tentang Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), maka terlampir bersama ini kami teruskan kepada Bapak permohonan izin usaha/ Tempat Usaha atas :

Nama : MAN 1 KAMPAR
Tempat / Tgl Lahir : -
Agama : -
Pekerjaan : -
Alamat : Jl.A.Rahman Samad Kuok Kec.Kuok Kabupaten Kampar.

Adapun Bangunan yang akan didirikan adalah :

Lokasi : Jl.A.Rahman Samad Kuok Kec.Kuok
Desa : Kuok
Kecamatan : Kuok
Jenis Bangunan : Bangunan Sekolah (MAN 1 Kampar).
Jumlah Lantai : -
Ukuran : -

Sesuai dengan bahan-bahan persyaratan yang terlampir, maka kami tidak keberatan / merekomendasikan kepada yang bersangkutan untuk diberikan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), namun pertimbangan selanjutnya kami serahkan kepada Bapak

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya.
Wassalamualaikum wr.wb.

CAMAT KUOK

Drs. DARUSMAR, M.Si

NIP. 19680101 199002 1 002