

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN
MANDAU KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)**



OLEH :

FURQON HABIB AGUS

NPM : 151010600

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : FURQON HABIB AGUS

NPM : 151010600

Tempat/Tanggal Lahir : Duri, 20 Februari 1997

Program Studi/Jurusan : Ilmu Hukum/Hukum Administrasi Negara

Judul : ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN MANDAU KABUPATEN BENGKALIS

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain, sepengetahuan saya belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil orang lain atau mencontek atau menjiplak hasil skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S1) yang telah saya peroleh di batalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 25 Agustus 2021

Yang menyatakan



FURQON HABIB AGUS

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan publik yang berada di tingkat kecamatan dengan tahapannya dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kantor pemerintahan yang bertanggungjawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan juga merupakan lokasi penelitian skripsi ini. Setiap kebijakan yang dilaksanakan oleh pemerintah, pasti ada undang-undang atau peraturan perundang-undangan yang mengaturnya. Begitu juga dengan pelayanan dari PATEN ini. Namun, ada nya ketidaksesuaian antara peraturan dengan kinerja dilapangan nya. Seperti pembagian ruang lingkup pelayanan apa saja yang diberikan, dan juga standar pelaksanaan kebijakan yang harus sinkron dan mengikuti peraturan yang berlaku.

Penelitian yang penulis teliti ini menetapkan, perumusan masalah yaitu tentang standar terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis serta tentang faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini dilihat dari sudut jenisnya tergolong ke dalam jenis penelitian hukum sosiologis yaitu dengan melakukan observational research atau survey. Sedangkan jika dilihat dari sudut sifatnya, maka penelitian ini tergolong kepada penelitian yang bersifat deduktif yang berarti kesimpulan ditarik dari hal umum ke hal yang khusus, hal umum tersebut adalah hasil dari penelitian yang penulis lakukan di lokasi penelitian dan hal yang khusus tersebut adalah peraturan perundang-undangan.

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, dapat dikemukakan bahwa standar pelayanan terhadap pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini mengikuti peraturan PP No. 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yang sebelumnya juga mengikuti peraturan Permendagri No. 4 Tahun 2010 dan Perbub No. 36 Tahun 2014. Sedangkan untuk faktor penghambatnya dikarenakan loket pelayanan yang masih perlu diperhatikan lagi pembagiannya dengan jelas dan untuk kinerja pegawai nya agar ditempatkan sesuai dengan bidangnya untuk hasil kinerja dan pelayanan yang baik .

Kata Kunci : *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, dan Regulasi atau Perundang-Undangan..*

ABSTRACT

District Integrated Administrative Service (PATEN) is a public service located at the sub-district level with the stages of the procedure from the application stage to the issuance stage of the document in one place. Mandau District, Bengkalis Regency is one of the government offices that is responsible for providing public services to the community with the District Integrated Administrative Service (PATEN) policy, and is also the location of this thesis research. Every policy implemented by the government, there must be a law or statutory regulation that regulates it. Likewise with the services of this PATEN. However, there is a discrepancy between the regulations and the performance in the field. Such as the division of the scope of what services are provided, as well as standards for implementing policies that must be in sync and follow applicable regulations.

The research that the author examines determines that the formulation of the problem is about the standard for the District Integrated Administrative Service (PATEN) in Mandau District, Bengkalis Regency and about the inhibiting factors for the implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) in Mandau District, Bengkalis Regency.

The method used in this research is seen from the point of view of its type belonging to the type of sociological legal research, namely by conducting observational research or surveys. Meanwhile, if viewed from the point of view of its nature, this research is classified as deductive research which means that conclusions are drawn from general things to specific things, these general things are the results of research that the author did at the research location and the specific thing is the laws and regulations. invitation.

From the results of the research that the author did, it can be stated that the service standard for the implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) follows PP no. 17 of 2018 concerning the District which previously also followed the regulation of the Minister of Home Affairs No. 4 of 2010 and Perbub No. 36 of 2014. As for the inhibiting factor, it is due to the service counter that still needs to be considered again and the division is clear and for the performance of its employees to be placed in accordance with their fields for good performance and service results.

Keywords: *District Integrated Administrative Services (PATEN), Mandau District, Bengkalis Regency, and Regulations or Legislation.*

Kata Pengantar

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridha nya sehingga skripsi yang berjudul Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ini dapat di selesaikan. Tidak lupa Shalawat beriring salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi panutan dalam setiap langkah umatnya.

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) dalam jurusan Hukum Administrasi Negara di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Perumusan judul yang di ambil penulis berdasarkan pada keinginan penulis untuk mempelajari dan meneliti sebab masalah yang terjadi dan standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau terhadap dasar-dasar hukum yang berlaku.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini Penulis dibantu oleh banyak pihak baik berupa dukungan moral, bimbingan dan nasehat sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan lancar. Untuk itu dengan segala kerendahan hati dan dari lubuk hati yang paling dalam penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof Dr. H Syafrniladi, S.H M.C.L, selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba Ilmu di Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Admiral S.H., M.H, selaku dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau.
3. Bapak Abdul Hadi Anshary, S.H., M.H., selaku Kabag Hukum Administrasi Negara dan sekaligus pembimbing yang telah memberikan waktu nya yang sangat berharga untuk membimbing penulis dengan sabar dan sangat baik, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis selama menimba ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau ini.
5. Seluruh Staff dan Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah membantu penulis dalam mengurus urusan Administrasi dari awal masuk sampai penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teristimewa buat yang penulis sayangi dan cintai orang tua penulis, Ayahanda Agushar dan Ibunda Deswati, yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dan doa yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teruntuk kak Rachma Gustina dan Kak Rachmi Agustina yang sangat penulis sayangi dan cintai, Adek Setia Muda Agustina yang sangat penulis

sayangi dan cintai, yang telah memberikan semangat serta dorongan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teruntuk sahabat-sahabat yang sangat penulis sayangi Firman, Yudi, Sultan, Arif, Ibam, Rio, Ambar, dan Icha, yang telah membantu dan memberikan semangat serta motivasi dan dorongan moral serta informasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini selesai.
9. Serta penulis mengucapkan terimakasih kepada segenap pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu mengingat keterbatasan yang ada.

Penulis menyadari jika penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta membuka cakrawala berfikir serta pengetahuan terutama bagi penulis dan bagi semua pihak.

Pekanbaru, 06 Februari 2021

Furqon Habib Agus
151010600

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
SK. DEKAN TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING I	vi
SURAT KEPUTUSAN DEKAN TENTANG PENETAPAN	
TIM PENGUJI SKRIPSI	vii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	8
B. Masalah Pokok	14
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
D. Tinjauan Pustaka	15
E. Konsep Operasional.....	29
F. Metode Penelitian	30

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Administrasi Pemerintahan	35
B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	40
C. Tinjauan Umum Tentang Lokasi Penelitian.....	44

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Standar Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis	50
B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ...	77

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA	
-----------------------------	--

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah suatu negara yang berbentuk negara kesatuan dengan menganut dan mengakui azas desentralisasi didalam proses penyelenggaraan pemerintahannya. Asas desentralisasi yang penulis maksudkan disini adalah memberika sebuah kesempatan dalam bentuk keleluasaan dan juga kebebasan kepada daerah-daerah untuk dapat melaksanakan otonomi daerah (Deddy, 2002, hal.1).

Pemerintah melaksanakan desentralisasi ditandai dengan diberikannya keleluasaan dan juga kebebasan terhadap setiap daerah-daerah untuk dapat melaksanakan otonomi daerah yang memiliki tujuan untuk dapat memberikan sebuah peningkatan dari setiap daerah-daerah yang melaksanakan otonomi tersebut dalam hal daya guna dan juga hasil guna dari proses pelaksanaan sebuah pemerintahan perihal mengenai terealisasinya pelayan yang di tujukan terhadap masyarakat dan juga terlaksananya pembangunan (Inu, 2002,hal. 85.)

Daerah-daerah yang melaksanakan otonomi daerah memiliki kewenangan untuk dapat melakukan segala sesuatu yang menyangkut urusan pemerintahan, memiliki pendapatan untuk daerahnya, urusan tersebut merupakan urusan pribadi dari daerah itu sendiri.

Hal ini juga di pertegas dengan “Undang - Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah yangng menyatakan bahwa pemerintah daerah dapat mengatur, mengurus secara mandiri segala sesuatu yang menjadi urusan pemerintahan yang berlandaskan kepada azas Otonomi dan tugas Perbantuan”.

Otonomi Daerah yang diberikan diharapkan dapat mempersingkat dan mempercepat tercapai dan terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang berdasarkan kepada peningkatan pelayanan terhadap masyarakat, serta pemberdayaan masyarakat. Otonomi daerah yang diberikan guna untuk memberikan suatu peningkatan kepada daya saing dengan menjunjung tinggi prinsip dan sikap menghormati demokrasi, keadilan, pemerataan, dan potensi-potensi yang dimiliki dari keberagaman daerah.

Melalui otonomi daerah tersebut pemerintah diberikan keleluasaan dalam melakukan pemberdayaan dan juga diberikan tanggung jawab yang lebih dari sebelumnya perihal mengenai peningkatan laju pembangunan daerah (Alwein,2018, hal. 7)

Pemerintah Daerah adalah Otonom yang memiliki kebebasan lebih luas untuk mengurus dan mengatur semua keperluan masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan atau servis yang berkualitas dan terus berkembang kualitasnya dari masa ke masa. Tuntutan terhadap pemerintah daerah itu semakin meningkat karena adanya kesadaran bahwa masyarakat mempunyai hak yang wajib agar di layani dan kewajiban atas pemerintah tersebut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut.

Permasalahan yang diatasi pemerintah untuk memberikan pelayanan tidak hanya menghasilkan suatu pelayanan yang lebih maksimal, agar pelayanan dapat dijalankan dengan tidak adanya membedakan status masyarakat serta menghasilkan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik atau aparatur sipil negara yang berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal melaksanakan ketentuan “Peraturan Perundang-Undangan”. Pemerintah dalam hal ini sebagai penyedia layanan harus bertanggung jawab dan terus berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik akan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat.

Dalam “Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2008” menjelaskan Kecamatan seharusnya meningkatkan semangat kerja dari camat dan aparatur pegawai Kecamatan didalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya. Selanjutnya pada “pasal 8 permendagri Nomor 4 Tahun 2010” juga menjelaskan persyaratan terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan terdapat dua poin antara lain:

A. Standar Pelayanan

Standar pelayanan yang dimaksud antara lain :

- a).Jenis pelayanan,
- b).Persyaratan pelayanan,
- c).Proses atau prosedur pelayanan,
- d).Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayan,
- e).Waktu pelayan,
- f). Biaya pelayan.

B. Uraian Tugas Personil Kecamatan

Uraian tugas personil Kecamatan yang dimaksud sesuai dengan uraian di pasal 8 antara lain:

- a).Petugas informasi,
- b).Petugas loket/penerima berkas,
- c).Petugas operator komputer,
- d).Petugas pemegang kas,
- e).Petugas lain sesuai kebutuhan.

“Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2008” ini menegaskan bahwa Kecamatan menduduki posisi sangat strategis terhadap pengurusan urusan didalam pemerintahan ditingkat kabupaten atau kota. Dalam kedudukan yang strategis ini, dengan ini camat harus lebih aktif lagi didalam mengoptimalkan tugasnya terhadap pelayanan publik. Camat juga diharapkan bisa melakukan inovasi-inovasi supaya bisa memaksimalkan tugasnya nya didalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat, maka dari ini dapat diartikan sebagai tujuan untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pemerintah daerah ditingkat Kecamatan yang bertugas menyediakan pelayanan publik untuk masyarakat bersifat operasional, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan peraturan daerah mengenai tata pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pelayanan publik yang berada ditingkat Kecamatan dengan tahapan prosedur nya dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah dibidang perizinan serta

pelayanan bidang non-perizinan. Tujuan dari pelaksanaan (PATEN) ini bertujuan agar menciptakan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan pelayanan terpadu di tingkat kabupaten atau kota. PATEN juga memiliki tujuan didalam mengembangkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis adalah salah satu kantor pemerintahan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Berdasarkan pengamatan dan Observasi penulis di lapangan pada bulan Juli 2020 di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis terdapat beberapa hipotesis yang di jumpai pada pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diantaranya di bagian Standar Pelayanan serta uraian tugas personil, merujuk dari “Permendagri Nomor 4 Tahun 2010” bahwasannya pelaksanaan terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mencakup dua bagian pelayanan saja sesuai yang tercantum pada Pasal 2 yaitu;

1. pelayanan dibidang perizinan
2. pelayanan dibidang Non-Perizinan, yang aturannya dilimpahkan ke Peraturan Bupati.

Tidak ditemukan adanya pembagian loket pelayanan bidang Perizinan dan Non Perizinan, pelayanan PATEN di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis masih menggunakan regulasi lama yaitu “(Perbub Nomor 36 tahun 2014 rujukan dari Permendagri Nomor 4 tahun 2010)”, Sedangkan Pemerintah sudah mengeluarkan “PP Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan” , dalam Pasal 11

menjelaskan pelayanan bidang perizinan masuk ke pelayanan terpadu, sedangkan Pelayanan Non-Perizinan tidak di jelaskan masuk kategori Pelayanan Terpadu (PATEN). Otomatis harus ada pembeda antara loket pelayanan bidang perizinan dan bidang Non-Perizinan. Di lapangan peneliti hanya menemukan satu loket pelayanan saja.

Petugas pelayanan PATEN adalah PNS (sesuai dengan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010). Dilapangan ditemukan dari lima petugas yang menangani pelayanan PATEN tiga diantaranya adalah Non-PNS. Namun penjelasan dari Perbub pada Pasal 9 Menambahkan petugas PATEN adalah PNS dan Honorer. Peneliti menemukan tidak adanya sinkronisasi antara permendagri No. 4 Tahun 2010 dengan Perbub No. 36 Tahun 2014.

Fenomena selanjutnya, Peneliti temukan di loket pelayana terdapat lima kursi dan hanya ada satu petugas yang berada di loket dan tidak adanya papan nama informasi yang menjelaskan antara petugas informasi dan petugas pelayanan, serta petugas operator, padahal aturan tentang standar pelayanan dan uraian tugas sudah di tentukan dalam Perbub No. 36 Tahun 2014 dan Permendagri No. 4 tahun 2010 Pasal 11 tentang uraian tugas dan standar pelayanan.

Jika melihat dari keseluruhan aturan yang mencakup terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adanya ketidak sinkronisasi antara regulasi dan pelaksanaannya. Dalam Hukum Administrasi Negara seharusnya setiap pelaksanaan tugas pelayanan terhadap masyarakat, pejabat yang berwenang harus menjalankan tugas pokok dan fungsinya (TUPOKSI) sesuai dengan aturan perundang-undangan yang dibuat oleh Negara.

Berdasarkan dari penjabaran diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis**”.

B. Masalah Pokok

Dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka masalah pokok yang diteliti diantaranya;

1. Bagaimana standar terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?
2. Apa sajakah faktor penghambat pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sehubung atas permasalahan ini, maka penulis menetapkan suatu tujuan penelitian yaitu:

- a. Untuk mengetahui standar terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

2. Manfaat Penelitian

- a. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi didalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), selain itu juga ikut memberi dampak positif bagi penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diharapkan dapat memberi kan sumbangan pemikiran bagi penyelenggaraan pemerintah di tingkat kecamatan, untuk terwujudnya pelayanan yang mengedepankan publik servis dalam melayani kebutuhan masyarakat.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori Pemerintah Daerah

Sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) menurut “Undang-Undang Dasar 1945” menjelaskan negara memberikan kebebasan terhadap daerah didalam melaksanakan otonomi daerah. Di dalam pelaksanaannya sangat perlu pemerintah daerah untuk lebih menekankan lagi pada prinsip-prinsip demokrasi, masyarakat ikut serta berperan didalam pemerataan yang berkeadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah tersebut. (widjaja, 2005, hal. 36).

Pemerintah daerah yang dimaksud merupakan pelaksanaan urusan pemerintahan ditingkat daerah menurut asas otonomi. Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana dimaksud didalam “Undang-Undang Dasar 1945”. menjelaskan bahwa “pemerintah daerah provinsi

terdiri atas pemerintah daerah provinsi dan DPRD provinsi. Pemerintah daerah kabupaten/kota terdiri atas pemerintah daerah kabupaten/kota dan DPRD kabupaten/kota.

Berdasarkan “ Pasal 1 angka 2, 3, 6, dan 7 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwasannya:

1. Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluasluasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
2. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.
4. Asas Otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan Otonomi Daerah”.

Kemudian UUD 1945 juga menyebutkan berdasar “Pasal 1 ayat (1) Negara Indonesia adalah Negara kesatuan yang berbentuk Republik”. (Rosidin, 2010, hal. 42) sehingga konsekuensinya menjadikan Negara

Indonesia terdiri dari wilayah Provinsi, Kabupaten ataupun Kota. Dimana wilayah tersebut memiliki hubungan dengan pemerintah pusat. Meskipun wilayah tersebut sudah diberikan kewenangan untuk menjalankan kegiatan pemerintahannya dalam otonomi daerahnya. Otonomi ini bertujuan agar setiap daerah memiliki perkembangan menyesuaikan dengan kemampuannya. Kemudian berdasarkan “Pasal 1 angka 12 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwasannya: Daerah Otonom yang selanjutnya disebut Daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Kemudian asas penyelenggaraan di dalam pemerintahan daerah, jika dilihat dari “Pasal 1 angka 8, 9 dan 11 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang perubahan kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Pusat kepada daerah otonom berdasarkan Asas Otonom.

- 1) Dekonsentrasi adalah pelimpahan sebagian urusan pemerintah yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat kepada gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat, kepada instansi vertikal di wilayah tertentu, dan atau kepada gubernur dan bupati/wali kota sebagai penanggung jawab urusan pemerintah umum.

- 2) Tugas Pembantuan adalah penugasan dari Pemerintah Pusat kepada daerah otonom untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintah yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat atau dari Pemerintah Daerah Provinsi kepada Daerah kabupaten/kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Provinsi.”

Pada prinsipnya desentralisasi merupakan “otonomisasi suatu masyarakat yang berada dalam teritorir tertentu”, sebagai pedoman terhadap kedaulatan rakyat, sistem otonomi diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dan sama sekali bukan kepada daerah ataupun pemerintah setingkat daerah. Pernyataan yang menyatakan otonomi milik masyarakat dan masyarakat sebagai subjek dan bukan objek otonomi perlu dicanangkan kembali didalam pelaksanaan urusan otonomi daerah.

Otonomi di bagian pemerintahan merupakan bentuk pelimpahan kekuasaan oleh pemerintah pusat terhadap satuan organisasi pemerintah ditingkat wilayah, dengan demikian, prakarsa, wewenang, dan tanggung jawab daerah baik masalah politik, perencanaan kebijakan, maupun mengenai segi pembiayaannya. perangkat yang melakukan pelaksanaanya merupakan perangkat daerah itu sendiri.

2. Teori kewenangan

Pada dasarnya diantara kewenangan dengan kekuasaan sering diberikan pengertian yang sama, namun hal ini untuk diketahui makna keduanya sangatlah berbeda. Sehingga menimbulkan kesalahpahaman dalam

menggunakan maknanya. Kewenangan juga dipersamakan dengan makna wewenang. (Budiardjo, 1998, hal. 35-36)

Penyelenggaraan pemerintahan maka negara memiliki kekuasaan untuk bertindak memberikan kesejahteraan kepada warga negara. Menurut Miriam Budiardjo, “kekuasaan adalah kemampuan seseorang atau sekelompok orang manusia untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang atau kelompok lain sedemikian rupa sehingga tingkah laku itu sesuai dengan keinginan dan tujuan dari orang atau Negara”. (Budiardjo, 1998, hal. 35)

Selain itu untuk menjalankan kekuasaannya maka negara sangat membutuhkan seseorang penguasa tersebut juga memiliki hak dan kewajiban untuk mendukung setiap kekuasaannya yang dijalankan berdasarkan aturan maupun ketentuan yang berlaku. Kekuasaan sering dihubungkan dengan kewenangan. Kewenangan adalah hak yang diperoleh seorang penguasa dalam melakukan tindakan atau sesuatu hal guna mewujudkan pencapaian, sedangkan kekuasaan dapat disebut dengan kemampuan seorang penguasa untuk mempengaruhi pihak lain menurut kehendak yang akan dilakukannya.

Kewenangan juga sering dikatakan sebagai bagian dari wewenang, namun kedua hal tersebut memiliki pengertian berbeda, dikarenakan kewenangan merupakan kekuasaan utuh yang dimiliki oleh seseorang sedangkan wewenang merupakan sebagian dari suatu kewenangan. Untuk menjalankan setiap kewenangan maka seseorang harus memiliki kemampuan berdasarkan kekuasaan yang sah. Berdasarkan ketentuan hukum maka wewenang yang didasarkan kepada setiap ketentuan yang berlaku maka

pastinya wewenang tersebut mempunyai akibat hukum. H.D. Stoud menjelaskan kewenangan itu adalah:

“Bevoegheid wet kan worden omscreven als het geheel van bestuurechtelijke bevoegdheden door publiekrechtelijke rechtssubjecten in het bestuurechtelijke rechtsverkeer”. (wewenang dapat dijelaskan sebagai keseluruhan aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintah oleh subjek hukum publik dalam hukum publik)”. (Fachruddin, 2004, hal. 4)

Pengertian kewenangan yang dimaksud harus sesuai dengan hukum yang berlaku, sehingga kewenangan tersebut bersifat sah dan terikat. stroink juga menjelaskan bahwasannya sumber kewenangan dapat diperoleh bagi pejabat institusi pemerintah dengan cara atribusi, delegasi dan mandat. Kewenangan yang diperoleh oleh organ (institusi) pemerintah merupakan suatu kewenangan yang dikuatkan oleh hukum positif guna mengatur dan mempertahankannya. Tanpa kewenangan pejabat intitusi tidak dapat mengeluarkan suatu keputusan yuridis yang benar.

3. Teori kebijakan

Kebijakan ini sebagai pedoman untuk bertindak. Pedoman itu bisa saja sangat sederhana maupun kompleks, bersifat umum atau khusus, luas atau sempit, kabur atau jelas, longgar atau terperinci, bersifat kualitatif atau kuantitatif, Publik atau privat. Kebijakan sendiri lebih sering dipergunakan dalam konteks tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh para aktor atau institusi pemerintah. (Wahab, 2014, hal. 6)

Dunn mengemukakan yang pada intinya menyebutkan pelaksanaan kebijakan merupakan setiap rangkaian kegiatan yang dilaksanakan sebagai proses yang memiliki sifat politik. Kegiatan politik ini merupakan pelaksanaan dari setiap tindakan baik dari penyusunan hingga penyelesaian suatu kebijakan yang memiliki hubungan keterkaitan satu dengan yang lainnya. (N.Dunn, 2003, hal. 22) Kebijaksanaan dan Kebijakan memiliki pengertian yang berbeda. Dimana kebijakan merupakan suatu ketentuan atas suatu tindakan dalam suatu pelaksanaan kegiatan pemerintah. Sedangkan kebijaksanaan merupakan suatu tanggapan atas suatu tindakan.

James Anderson dalam defenisinya menjelaskan kebijakan merupakan serangkaian tindakan yang mempunyai maksud tertentu dan dilaksanakan untuk memecahkan masalah. Sedangkan menurut Amara Raksataya ada tiga unsur dalam kebijakan, yaitu: melakukan Identifikasi tujuan yang akan didapat, strategi untuk mencapai tujuan tersebut, input atau masukan sebagai pelaksanaan. (Lubis, 2014, hal. 82). Kebijakan publik juga dapat diartikan sebagai pola tindakan yang ditetapkan dari pemerintah dapat tercipta dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang mengatur urusan pelaksanaan pemerintah. terdapat beberapa ciri utama dari kebijakan publik, yaitu: (Hamdi, 2014, hal. 37).

- a. “setiap kebijakan publik selalu memiliki tujuan, yaitu untuk menyelesaikan masalah publik. Dalam konteks ini, kebijakan publik dapat dipandang sebagai suatu upaya untuk menyelesaikan masalah publik yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan.

- b. Setiap kebijakan publik selalu merupakan pola tindakan yang terjabarkan dalam program dan kegiatan. Oleh karena itu, suatu kebijakan publik secara konkrit dapat diamati dalam wujud rencana, program, dan kegiatan. Dalam konteks ini, kebijakan publik esensinya sebagai suatu upaya untuk menemukan jawaban terhadap persoalan yang sulit.
- c. Suatu kebijakan publik selalu termuat dalam hukum positif. Keberadaan suatu sistem politik atau suatu pemerintahan akan selalu mencerminkan dua keistimewaan. Pertama, pemerintahan merupakan badan yang memiliki kewenangan untuk membuat aturan yang mengikat oleh semua warga. Kedua, untuk menegakkan kebrlakuan aturan yang telah dibuatnya, pemerintahan juga memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi kepada para pelanggarnya”.

Sementara itu Nugroho menjelaskan Implementasi dari sebuah kebijakan pada dasarnya ialah suatu cara dimana salah satu kebijakan dapat menempati tujuan yang memiliki rangkaian kegiatan program intervensi, proyek intervensi , kegiatan intervensi , umpan balik (masyarakat atau Publik). Beberapa defenisi lain seperti Meter dan Horn dalam Sugianto menetapkan ada 6 indikator yang menjelaskan tentang bagaimana keberhasilan dari implementasi sebuah kebijakan diantaranya:

1. “Standar dan tujuan kebijakan.
2. Sumber daya kebijakan
3. Aktivitas pengamatan dan komunikasi inter organisai.
4. Karakteristik pelaksana.

5. Kondisi ekonomi

6. Disposisi atau sikap pelaksana”.

Kebijakan publik juga dapat diartikan sebagai sebuah hubungan antar unit pemerintah dengan lingkungannya yang terkait. Menurut Edward III (Akib 2010, hal. 2) Implementasi kebijakan dianggap perlu untuk dilakukan dikarenakan adanya masalah dari kebijakan yang perlu diatasi dan dipecahkan.

4. Teori analisis kebijakan

Analisis kebijakan juga dijelaskan oleh Dror (Wahab 2012, hal.10) sebagai berikut: *“An approach and methodology for design and identification of preecable alternatives in respect to complex policy issues”*

Salah satu pendekatan dan metodologi dalam mendapatkan alternatif-alternatif yang dikehendaki serta berkenaan dengan beberapa isu yang sangat kompleks.

(Kent Wahab 2012, hal. 41) juga mengartikan analisis kebijakan sebagai berikut, *“That kind systematic, analytical, scholarlycreative study whose primary motivation is to produce well supported recommendation for action dealing with concrete problems”*

Sebuah penelitian yang tersistematis, disiplin, analisis , cerdas, dan kreatif yang dilakukan dengan tujuan agar dapat menghasilkan rekomendasi yang handal seperti berupa tindakan-tindakan didalam memecah masalah yang kongkret.

Dalam beberapa teori lainnya terhadap analisis kebijakcan dijelaskan salah satunya yaitu dunn yang menjelaskan bahwasannya analisis kebijakan

adalah sebagai salah satu kegiatan intelektual dan praktis yang ditunjukkan agar terwujudnya kebijakan secara kritis. Untuk mengetahui dan mengkomunikasikan pengetahuan tersebut terhadap proses-proses kebijakan. Analisis kebijakan merupakan langkah pertama, bukan akhir dari upaya memperbaiki proses pembuatan sebuah kebijakan. Selain itu Suharto, (Suharto 2010, hal. 85), menjelaskan analisis kebijakan dapat diartikan sebagai usaha yang tersusun dan tersistematis didalam membikin sebuah analisis atau asesmen yang tepat tentang konsekuensi-konsekuensi dari sebuah kebijakan, ini baik dilakukan sebelum maupun sesudah kebijakan tersebut diimplementasikan.

Didalam pelaksanaannya suharto, juga menyampaikan ada 6 tahap yang dilakukan didalam menganalisis sebuah kebijakan diantaranya:

1) Mendefinisikan masalah-masalah kebijakan

Di dalam mendefinisikan sebuah masalah kebijakan pada dasarnya merujuk pada berbagai kegiatan untuk mengeksplorasi masalah sosial, kemudian menentukan suatu masalah sosial yang akan fokuskan dalam analisis kebijakan pemilikan masalah sosial yang dilandasi dari beberapa pertimbangan, diantaranya sebagai berikut:

- a). bersifat aktual,
- b). penting dan mendesak,
- c). relevan dengan kebutuhan,
- d). aspirasi public,
- e). berdampak luas dan positif.

f). sesuai dengan visi dan agenda perubahan sosial.

2) Mengumpulkan bukti-bukti masalah

Masalah kebijakan harus didukung oleh bukti atau fakta yang relevan terbaru akurat dan memadai pernyataan masalah tanpa bukti tidak akan menyakitkan pihak-pihak tertentu. Akan menjadi target naskah kebijakan kita. Bukti yang disampaikan bisa berdasarkan hasil penelitian kita (data primer) khusus naskah kebijakan yang berbentuk policy study. Data bisa berasal dari sekunder, yakni hasil temuan orang lain yaitu dipublikasikan di buku, koran, internet, dokumen pemerintah. Naskah kebijakan yang berbentuk policy brief dan policy memo jarang menyertakan bukti berdasarkan hasil penelitian primer.

3) Mengkaji penyebab terjadinya suatu masalah

Para analisis beserta pembuat kebijakan dapat mengidentifikasi penyebab atau faktor yang memberi kontribusi terhadap masalah sosial. Mereka dapat mengembangkan kebijakan publik untuk mengeliminasi atau mengurangi penyebab atau faktor tersebut.

4) Mengevaluasi sebuah kebijakan yang sudah ada

Mengevaluasi sebuah kebijakan atau produk yang pada saat ini dapat mengarah pada perbaikan-perbaikan terhadap kebijakan itu sendiri. Namun demikian didalam mengevaluasi juga sering menghasilkan sebuah keputusan-keputusan untuk mengganti secara total model yang ada.

5) Meningkatkan sebuah alternatif atau opsi-opsi dari kebijakan

Mengembangkan solusi dalam kebijakan publik bermaksud untuk mengatasi berbagai macam masalah sosial, ini juga memerlukan beberapa alternatif. ada dua langkah utama yang sangat bermanfaat dalam sebuah kebijakan untuk memecahkan masalah sosial diantaranya sebagai berikut;

- a).mengeliminasi atau mengurangi sebab-sebab atau faktor-faktor penyumbang terhadap masalah,
- b).menelisik kebijakan yang ada saat ini.

6) Mencari sebuah alternatif terbaik

Didalam metode ini terdapat sebuah alternatif kebijakan yang dianggap terbaik dan merupakan bentuk penyeleksian awal dari mengatasi masalah. Ada dua kriteria yang dapat membantu menentukan sebuah alternatif paling baik yaitu fisibilitas dan ektivitas. kebijakan yang terbaik harus memenuhi dua kriteria tersebut (memiliki nilai tinggi).

Dari uraian diatas menjelaskan bahwa sebuah analisis kebijakan harus bersifat empiris yaitu penilain yang dijalankan tidak boleh sekedar bersifat spekulatif hipotetif semata, namun harus diuji atau dikeluarkan menggunakan data atau setidaknya menggunakan hasil studi yang sudah pernah dilakukan sebelumnya.

Selanjutnya, analisis itu sebaiknya dijalankan oleh alternatif yang sudah disediakan, maka kita seharusnya tidak memihak terhadap salah satu alternatif semata. Maksudnya, sebelum melakukan analisis, kita tidak memilih alternatif kebijakan yang dianggap baik. Pelaksanaan analisis kebijakan yang dimaksud diatas dalam studi ini merupakan sebuah analisis

kebijakan yang efektif dalam mengatasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

5. Pelayanan

Menurut Albercht (Sedarmayanti, 2010, hal. 243), menjelaskan bahwasannya pelayanan merupakan sesuatu pendekatan organisasi yang menjadikan kualitas pelayanan dapat diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama untuk pengoperasian bisnis. Pelayanan seharusnya dapat diartikan berupa aktivitas seseorang, sekelompok organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung didalam memenuhi kebutuhan penerima layanan. Pelayanan berarti melayani dalam bentuk jasa yang dibutuhkan untuk masyarakat dalam segala bagian. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya ialah salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.

Defenisi lainnya monir (Harbani Pasolong 2013, hal. 128), juga menjelaskan dimana “pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. menteri pendayagunaan aparatur negara juga menjelaskan bahwa “pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

Sinambela juga mengemukakan pelayanan publik (Harbani pasolong 2013, hal.128) “sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Didalam teori lainnya, agung kurniawan menjelaskan bahwasannya “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Dalam “Kepmen PAN Nomor.25 Tahun 2004” mendefinisikan pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. sedangkan “kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002” mengelompokkan ada tiga pelayanan dari instansi serta bumh/bumd diantaranya:

- (1) pelayanan administratif,
- (2) pelayanan barang,
- (3) pelayanan jasa.

Panji Santosa mengemukakan “Pelayanan publik merupakan pemberian jasa, baik oleh pemerintah, swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat”. Pelayanan publik juga didefenisikan thoha (Sedarmayanti 2010, hal. 243) sebagai suatu usaha yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu dalam memberikan bantuan dan memudahkan masyarakat dalam pengurusan.

Standar dalam pelayanan publik menurut “Keputusan Menteri PAN Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2003” (Hardiansyah 2011;28) sekurang-kurangnya ada 6 bagian, diantaranya:

- a). Prosedur pelayanan,
- b). Waktu penyelesaian,
- c). Biaya pelayanan,
- d). Produk pelayanan,
- e). Sarana dan prasarana,
- f). Kompetensi petugas pelayanan prima ialah pelayanan yang diperuntukan kepada masyarakat.

Pelayanan publik harus sesuai dengan aturan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah) yang sudah ditentukan. hal yang sangat menepel terhadap pelayanan prima yaitu: keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fasilitas , kemampuan dalam menyajikan pelayanan.

Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima apabila diantaranya:

- a) Pelayanan yang baik oleh pemerintah terhadap pelnggan / pengguna jasa.
- b) Pelayanan prima apa bila standar pelayanan sudah dijalankan.
- c) Pelayanan prima apabila sudah melebihi standar, atau sama degan standar tersebut, apabila belum adanya standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

- d) Pelanggan merupakan masyarakat atau warga negara yaitu; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN,1998).

E. Konsep operasional

Dalam memberikan arah serta memudahkan untuk mengetahui tujuan dari judul atau ruang lingkup didalam penelitian ini, maka penulis harus memberikan batasan dari istilah-istilah yang di gunakan didalam penelitian ini, diantaranya:

Analisis yaitu suatu aktifitas yang memuat sejumlah kegiatan diantaranya membedakan, mengurai, memilah, sesuatu untuk di kelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.

Kebijakan dapat diartikan sebagai rangkaian konsep dan azas yang menjadi tolak ukur dan dasar rencana di dalam melakukan sebuah kegiatan pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan oleh pemerintahan, organisasi dan kelompok dari sektor swasta, maupun individu.

Pelayanan ialah sebuah aktivitas seseorang, sekelompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

PATEN merupakan sebuah sistem pelayanan administrasi terpadu Kecamatan didalam memudahkan suatu pelayanan perizinan dan non-perizinan”.

F. Metode Penelitian

Di dalam penelitian ini penulis memakai metodologi yang dianggap paling sesuai dengan keadaan objek penelitian ini, diantaranya yaitu:

1) Jenis dan sifat penelitian

Pada penelitian ini yang peneliti lakukan yaitu berupa penelitian *observational research* atau dengan cara survei. Penelitian ini dilaksanakan dengan ikut serta peninjauan ke tempat yang dijadikan lokasi penelitian (Syafrinaldi, 2013, hal.14) kemudian penulis juga menggunakan metode penelitian yang bersifat deskriptif adalah menceritakan dan menulis faktak empiris yang ditemukan di lokasi .

2) Data dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan terhadap penelitian ini pada dasarnya dapat dibedakan atas dua bagian ialah :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden mengenai:
 - a. Analisis pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
 - b. Faktor yang mempengaruhi analisis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.
2. Data sekunder, adalah data yang ditemukan berdasarkan :
 - a. “Undang – Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
 - b. Peraturan pemerintah Dalam Negeri No.4 Tahun 2010 tentang Pedoman pelayanan administrasi terpadu Kecamatan

c. Peraturan Bupati Bengkalis No.36 Tahun 2014 Tentang uraian tugas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kabupaten Bengkalis”

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis, alasan untuk melakukan penelitian ini dikarenakan di Kecamatan Mandau adalah salah satu kecamatan yang jumlah penduduknya terbanyak di Kabupaten Bengkalis, mengingat pelayanan publik merupakan sebuah peran yang sangat penting yang dilakukan oleh perangkat negara sebagai suatu tugas umum pemerintah di samping aturan dan pemerderdayaan untuk meningkatkan pelayanan di tingkat kecamatan.

4. Populasi dan Sampel

Populasi ialah jumlah keseluruhan dari objek yang mau diteliti yang memiliki tingkat kecirian yang sama (Bambang, 2005, hal. 118). Sedangkan populasi didalam penelitian ini merupakan masyarakat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.

Sampel adalah populasi yang dapat mengganti keseluruhan objek penelitian dapat mempermudah peneliti dalam menemukan Penelitian. pemilihan sampel dengan metode *Purpose Sampling* yaitu jumlah sampel yang mewakili dari populasi telah di tetapkan terlebih dahulu dengan kriteria atau ukuran tertentu (Zulherman, 2011, hal.12). Adapun yang menjadi populasi dan responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 1.1

Daftar Populasi Dan Responden

No.	Responden	Populasi	Sampel
1.	Camat	1	1
2.	Petugas Camat (PATEN)	1	1
3.	Masyarakat	10	5
	Jumlah	12	7

Sumber : Data Olahan Tahun 2020

5. Alat Pengumpul Data

Untuk memperoleh data dan informasi maka penulis dalam penelitian ini memakai kuesioner dan wawancara sebagai alat pengumpul data.

6. Analisis Data

Setelah mendapatkan data primer dan data sekunder, penulis kemudian mengolah dan menganalisa dengan memakai metode observasi yakni dengan cara data dari kuesioner dikumpulkan, lalu data diolah dan disajikan dengan cara membandingkan antara data dari lokasi penelitian dengan pendapat para ahli atau dengan “peraturan perundang-undangan” yang disajikan daftar yuridis terhadap pokok permasalahan (Zulherman, 2011, hal.12).

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Di dalam penelitian ini metode yang dipakai untuk penarikan kesimpulan ialah memakai cara deduktif, artinya, metode yang dipakai untuk berpikir menerapkan hal-hal yang umum terlebih dahulu, sehingga bisa

dihubungkan dalam bagian-bagian yang khusus. Penulisan ini dilandasi pada kajian teoritis yang relevan dengan masalah yang dibahas.



Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Administrasi Pemerintahan

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (Suryanto, 2003, hal. 8) mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu : pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan yang tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi, oleh karena itu untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah.

Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-undang No.32 Tahun 2004). Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian

melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Poerwadarminta, 1995, hal. 572).

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Menurut Talzidhuhu Draha, bahwa pelayanan itu meliputi jasa adalah komoditi, sedangkan layanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan terlepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak. Melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan masyarakat.

Menurut Thoha pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

1. Pelayanan merata dan sama.
2. Pelayanan yang diberikan tepat pada waktunya.
3. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah dan jasa.
4. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan.

5. Pelayanan merupakan pelayan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

Pendapat Thoha tentang lima pelayanan yang memuaskan diatas apabila dapat diaplikasikan dengan baik pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), permasalahan-permasalahan yang dihadapi dapat diminimalisir. Secara teknis pelayanan itu pada hakikatnya adalah bagaimana memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sedangkan yang dimaksud administrasi secara etimologis, admistrasi berasal dari kata ad dan ministrare yang berarti sebagai berikut: melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan. menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilgunakan, mengelola, melaksanakan mengemudikan, mengatur, mengurus mengusahakan dan mendayagunakan. (Inu Kencana Syafiiie, 2003, hal. 6).

Menurut Ulbert (Umar Husein, 2004, hal. 2) definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh.

Pengertian administrasi secara sempit lebih tepatnya disebut tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas mempunyai arti sebagai suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dengan struktur

dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Bertitik tolak dari fitrah manusia sebagai makhluk sosial yang memiliki kemampuan terbatas, maka untuk mengendalikan dan memenuhi aneka ragam kebutuhannya, suka atau tidak suka kembali dia membutuhkan uluran tangan dari lingkungan sekitarnya termasuk manusia lain. Dapat dipahami pameo klasik bahwa kehidupan manusia tidak berarti tanpa kehadiran orang lain disisinya.

Administrasi juga dapat diartikan sebagai salah satu cabang studi ilmu sosial, administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktivitas kerjasama sejumlah manusia di dalam organisasi untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Menurut Siagian (Zulkifli, 2005, hal. 19), administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Menurut Silalahi (Zulkifli 2005, hal. 20), administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerjasama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya-sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Administrasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan proses pelayanan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Sondang P. Siagian, 2001, hal 4).

Sedangkan administrasi menurut Purwadanninta, yaitu usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan dibidang organisasi termasuk didalam administrasi adalah segala kegiatan kantor dan tata usaha. Jadi pada dasarnya administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi disini mempunyai arti bahwasanya dalam suatu administrasi tidak hanya dilaksanakan satu orang saja, tetapi pentingnya adanya kerjasama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Ciri-ciri Administrasi Negara menurut Miftah Thoha, yaitu sebagai berikut:

- a) Pelayanan yang diberikan oleh administrasi Negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi swasta.
- b) Pelayanan yang diberikan oleh Administrasi Negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
- c) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan.
- d) Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi dalam organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar, dan untung rugi.

e) Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian mata rakyat banyak.

Menurut hemat penulis, dengan adanya pelayanan administrasi pemerintahan, maka masyarakat semakin sadar tentang apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk tuntutan, keinginan, dan aspirasinya kepada pemerintah. Termasuk juga dalam hal administrasi, pemerintah akan menggunakan fasilitas jasa pelayanan yang diberikan pemerintah untuk keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi adalah sebagai bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang diberikan dan disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik atau masyarakat.

B. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang selanjutnya disingkat menjadi PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dikabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan.

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, masyarakat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah:

1. Kepentingan umum yang berarti pemeberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya 31 hak dan kewajiban antara penerimaan 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 pelayanan.
5. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana 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 setiap penerima pelayanan 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 hukum 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. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Untuk menjadikan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN ini, harus memenuhi beberapa syarat yaitu :

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

Kecamatan Mandau yang terdiri dari 9 Kelurahan dan 2 Desa yang terbagi dalam 571 RT dan 118 RW telah mendapatkan tugas untuk melaksanakan kegiatan PATEN ini. Dalam menyelenggarakan tugas pokok dan fungsinya, Kecamatan Mandau mempunyai visi “Mewujudkan Kantor Camat Mandau sebagai pemerintahan yang berwibawa, transparan dan bertanggung jawab”.

Selanjutnya, motto penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Mandau adalah Kami melayani dengan “RAPI” (Ramah, Adil, Profesional dan Ikhlas).

Misi yang dijalankan adalah:

1. Meningkatkan kualitas sumber aparatur yang berdisiplin, berdedikasi dan berpendidikan serta berwawasan ke depan.
2. Mengoptimalkan kemampuan dan sumber aparatur guna memberikan pelayanan yang terbaik dan prima kepada masyarakat.

3. Membangun pemerintahan yang baik dan amanah (Good Government).
4. Mengoptimalkan pengelolaan anggaran secara efektif dan akuntabel.
5. Menjadikan lingkungan tempat kerja yang bersih, nyaman dan harmonis.

Adapun untuk ruang lingkup pelayanan yang diberikan oleh PATEN terdiri dari:

- a. Pelayanan bidang perizinan
- b. Pelayanan bidang non-perizinan

C. Tinjauan Umum Tentang Lokasi Penelitian

Kecamatan Mandau yang ibukotanya Duri merupakan salah satu kecamatan yang termasuk dalam wilayah administrasi Kabupaten Bengkalis yang berada di Pulau Sumatera, yang memiliki batas-batas wilayah :

1. Sebelah Utara Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu & Kota Dumai
2. Sebelah Selatan Berbatasan dengan Kecamatan Pinggir
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu
4. Sebelah Timur Berbatasan dengan Kecamatan Bukit Batu

Sedangkan letak wilayahnya adalah :

1. 0°56'12" Lintang Utara s/d 1°28'17" Lintang Utara

2. 100°56'10 Bujur Timur s/d 101°43'26" Bujur Timur

Kecamatan Mandau merupakan kecamatan di Kabupaten Bengkalis yang paling besar ketiga berdasarkan luas wilayahnya, setelah Kecamatan Pinggir dan Kecamatan Bukit Batu, yang mencapai 937,47 km². Wilayah administrasi desa/kelurahan yang terbesar adalah Desa Bumbung yang mencapai luas 104 km² atau sebesar 11,09 persen dari luas total Kecamatan Mandau.

Sejak berdiri Kantor Camat Mandau telah 19 kali berganti kepemimpinan, ini berarti sudah ada 19 orang camat yang memimpin Kecamatan Mandau. Pada tahun 2000 bangunan lama Kantor Camat Mandau mengalami musibah kebakaran yang menyebabkan terbakarnya seluruh bangunan, data dan arsip yang ada di dalamnya. Kantor Camat Mandau kembali dibangun pada tahun 2000 dan kembali aktif beroperasi pada tahun 2002 dengan bangunan berlantai dua yang megah bercorak budaya melayu.

Dalam komplek yang sama di sebelah kanan Kantor Camat juga terdapat bangunan rumah dinas Camat, rumah dinas Sekcam, Gedung Pertemuan Bhatin Betuah, sementara di sebelah kiri terdapat Gedung Unit Pelayanan Terpadu yang digunakan oleh 9 UPT di Kecamatan Mandau, sementara di bagian belakang terdapat bangunan Gedung PKK, Musholla, tempat Wudhu, Toilet, gudang dan Kantin. Kantor Camat Mandau juga memiliki halaman yang luas yang ditanami dengan pohon-pohon rindang sehingga menambah kemegahan kantor ini.

Pada tahun 2017 Kecamatan Mandau dimekarkan menjadi dua kecamatan, yaitu Kecamatan Mandau dan Kecamatan Bathin Solapan. Pada awalnya Kelurahan/Desa di Kecamatan Mandau ada 24 Kelurahan/Desa dan sekarang menjadi 11 Kelurahan/Desa. Kelurahan/Desa yang termasuk dalam Kecamatan Mandau antara lain : Kelurahan Air Jamban, Babussalam, Balik Alam, Batang Serosa, Duri Barat, Duri Timur, Gajah Sakti, Pematang Pudu, Talang Mandi, Desa Bathin Betuah, dan Harapan Baru. Kemudian Kelurahan/Desa yang masuk dalam Kecamatan Bathin Solapan antara lain : Desa Air Kulim, Balai Makam, Bathin Sobanga, Boncah Mahang, Buluh Manis, Bumbang, Kesumbo Ampai, Pamesi, Pematang Obo, Petani, Sebangar, Simpang Padang dan Tambusai Batang Dui. Suku asli di Kecamatan Mandau ada 2 yaitu Suku Sakai dan Suku Melayu.

Mengenai kependudukan di Kecamatan Mandau, dalam arti sederhana, penduduk adalah sekelompok orang yang tinggal atau menempati suatu wilayah tertentu. Pengertian penduduk tercantum dalam UUD 1945 Pasal 26 ayat 2 yang berbunyi “ Penduduk Indonesia adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.

Kemudian pengertian penduduk secara umum adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis suatu negara selama jangka waktu tertentu serta sudah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh peraturan negara. 49 Penduduk di Kecamatan Mandau sampai pada akhir

tahun 2017 berjumlah kurang lebih 300.000 jiwa. Dengan luas wilayah 912,47 kilometer persegi dan penduduk 300.000 jiwa, membuat kepadatan penduduk 263, artinya dalam setiap satu kilometer persegi dihuni oleh 263 orang. Kecamatan Mandau memiliki 59.583 keluarga, dengan rata-rata penduduk di satu keluarga empat orang. Jumlah ini hampir merata di semua Desa/Kelurahan.

Dalam bidang ekonomi, perkebunan merupakan sektor pertanian terdepan di kecamatan Mandau. Produktivitas karet dan kelapa sawit mencapai masing-masing, 21.782 ton dan 619.958 ton. Pada sektor perikanan, hanya budidaya di kolam yang dilakukan oleh masyarakat kecamatan Mandau, mengingat geografis Mandau adalah daratan. Industri memegang peranan penting dalam perekonomian masyarakat di kecamatan Mandau. Oleh dinas terkait, tercatat tiga industri besar dan lima industri menengah di kecamatan Mandau. Sementara itu, 104 unit industri kecil dan 322 industri unit mikro. Selain industri, perdagangan juga merupakan salah satu penggerak perekonomian di Kecamatan Mandau.

Sebagai wilayah perlintasan antar propinsi dan antar kabupaten, Kecamatan Mandau memiliki sarana perdagangan dan akomodasi yang terbilang dalam jumlah yang relatif banyak. Dibidang perdagangan tercatat 15 buah swalayan/ supermarket/ toserba/ mini market, 2359 buah toko/warung kelontong. Bangunan pasar permanen/ semi permanen ada 7 buah dan pasar tanpa bangunan permanen sebanyak 6 buah.

Sedangkan jumlah restoran/ rumah makan tercatat sebanyak 202, warung / kedai makan minum sebanyak 1769 buah, 5 buah penginapan (losmen/ wisma/ motel) dan 7 hotel melati/ berbintang. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi Kecamatan Mandau tercatat sebanyak 61 Koperasi Unit Desa dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang, 47 yang terdiri dari 8 KUD dan 53 koperasi non KUD di Kecamatan Mandau. Jumlah anggota koperasi tercatat sebanyak 229 anggota KUD dan 1731 anggota koperasi non KUD.dengan jumlah anggota sebanyak 1,960 orang.

Sedangkan bidang pendidikan merupakan faktor terpenting dalam menciptakan manusia yang berkualitas dan berintegritas terutama di dalam era kehidupan saat ini. Sehubungan dengan itu, tingkat pendidikan yang dimiliki oleh masyarakat akan mendukung keberhasilan dan kemajuan pembangunan di suatu daerah. Karena pada dasarnya kemajuan suatu daerah salah satunya harus di dukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Jumlah sarana pendidikan di wilayah kecamatan Mandau relatif banyak dan cukup merata di seluruh desa/kelurahan.

Sarana pendidikan berjumlah 225 unit, dengan perincian 67 unit Taman Kanak-Kanak, 103 unit Sekolah Dasar, 29 unit Sekolah Menengah Pertama, 17 unit Sekolah Menengah Atas, 7 unit Sekolah Menengah Kejuruan dan 2 Perguruan Tinggi. Jika melihat perspektif sosial budaya masyarakat di kecamatan Mandau terdapat sosial budaya yang beragam.

Mayoritas masyarakat di Kecamatan Mandau adalah Islam. Kemudian di domisili oleh masyarakat berkeyakinan Kristen, Kong Hu Cu dan Budha. Walaupun sebagai agama mayoritas, masyarakat muslim memiliki toleransi dan tenggang rasa yang baik terhadap sesama pemeluk agama.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Standar Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Morman (Suryanto, 2003, hal.8), mengenai karakteristik tentang pelayanan yaitu : pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, produksi dan konsumsi dari pelayanan yang tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya secara bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik. Pengertian yang lebih luas juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal (Sutopo dan Suryanto, 2003, hal. 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kesenangan terhadap pelayanan bagi pelanggan. Pencapaian kesenangan tersebut dapat dilihat melalui kualitas pelayanan dengan ditingkatkan pendekatan yaitu :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai tentang pelaksanaan pelayanan.

2. Harus mampu komitmen bersama antara pimpinan dengan pegawai untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan, dan semua sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Pelayanan diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Selanjutnya bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan menurut (Boediono, 2003, hal. 68) harus mengandung sendi-sendi yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu.

Dari uraian-uraian di atas, dapat dirumuskan bahwa pelayanan bisa didefinisikan sebagai ukuran tentang tingkat kepuasan layanan atau seberapa jauh terpenuhinya berbagai persyaratan, spesifikasi dan harapan yang meliputi :

1. Sifat pelayanan yang adil, maksudnya adalah setiap orang yang dilayani diperlakukan sama dan tidak ada keistimewaan pada orang lain dengan mendahulukan kepentingannya.
2. Pelayanan yang memuaskan, maksudnya adalah pelayanan yang diberikan efektif dan efisien sehingga orang yang dilayani merasa senang.

3. Materi pelayanan yang cukup, maksudnya alat-alat kelengkapan dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan memadai sehingga sangat diperlukan agar pelayanan yang diberikan tidak ada hambatan.
4. Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan, maksudnya dalam memberikan pelayanan petugas yang melayani bekerja sesuai dengan bidang kerjanya dan bertanggungjawab atas pekerjaannya dalam melayani tersebut.

Pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap dokumen dalam satu tempat.

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayan masyarakat dan menjadi simpul pelayan bagi kantor/badan pelayan terpadu di Kabupaten/Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mensukseskan program PATEN ini, pemerintah juga telah menerbitkan antara lain:

- a. Kepmendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- b. Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);
- c. Surat Edaran Mendagri 318/312, PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN);

d. Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Pemendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan menyatakan Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemeritahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Juga dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi georafis daerah, pemerintah menganggap perlu mengoptimalkan Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan, adapun ruang lingkup PATEN meliputi :

- a) Pelayanan bidang perizinan;
- b) Pelayanan bidang non perizinan.

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat:

- a. Subtansif;
- b. Administratif;
- c. Teknis.

Untuk persyaratan administratif ini, meliputi :

- a. Standar Pelayanan meliputi:
 1. Jenis pelayan.
 2. Persyaratan pelayanan.

3. Proses/prosedur pelayanan.
4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan.
5. Waktu pelayanan.
6. Biaya pelayanan.

Standar pelayanan ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota Daerah masing-masing.

b. Uraian Tugas Personil Kecamatan.

Uraian tugas personil Kecamatan diatur dengan peraturan Bupati/Walikota.

Persyaratan teknis meliputi:

1) Sarana prasarana; dan Sarana prasarana meliputi:

1. Loker/meja pendaftaran.
2. Tempat pemrosesan berkas.
3. Tempat pembayaran.
4. Tempat pembayaran dokumen.
5. Tempat pengolahan data dan informasi.
6. Tempat penanganan pengaduan.
7. Tempat piket.
8. Ruang tunggu.
9. Perangkat pendukung lainnya.

2) Pelaksana Teknis.

Pelaksana teknis meliputi:

1. Petugas informasi.
2. Petugas loket/penerima berkas.

3. Petugas operator komputer.
4. Petugas pemegang kas.
5. Petugas lain sesuai kebutuhan.

Pelaksana teknis adalah pegawai Negri Sipil di Kecamatan. Untuk menunjang efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan PATEN. Selain itu Bupati/Walikota membentuk Tim Teknis PATEN, ditetapkan dengan keputusan Bupati/Walikota. Tim Teknis PATEN memiliki tugas:

- a) Mengidentifikasi kewenangan Bupati/Walikota berkaitan dengan Pelayanan administrasi yang dilimpahkan kepada Camat.
- b) Pejabat penyelenggaraan PATEN melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel.

Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan. Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan.

Oleh kerena itu, wajib melakukan penyetoran ke kas daerah. Selain itu, Bupati/Walikota juga melakukan pembinaan dan pengawasan dalam penyelenggaraan PATEN, yaitu:

1. Penyelenggaraan sebagian wewenang Bupati/Walikota yang dilimpahkan.
2. Penyelenggaraan pelayanan yang pasti, mudah, cepat transparan dan akuntabel.
3. Penyelenggaraan tugas lainnya yang ditugaskan kepada Camat.

Pembinaan dan pengawasan dapat didelegasikan kepada Tim Teknis PATEN. Pendelegasian dilakukan secara tertulis. Hasil pembinaan dan pengawasan disampaikan oleh Bupati/Walikota kepada Gubernur dengan tembusan kepada Menteri atau Direktur Jendral yang membidangi pemerintahan umum.

Menurut hemat penulis, dalam mewujudkan standar yang baik terhadap pelayanan administrasi, maka dari itu diperlukan susunan organisasi yang jelas dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing setiap jabatan.

Adapun susunan organisasi Kecamatan Mandau terdiri dari:

- a. Camat Mandau
- b. Sekretaris Kecamatan Mandau
- c. Kasi Tata Pemerintahan
- d. Kasi Pemerintahan Masyarakat Desa
- e. Kasi Kesejahteraan Sosial dan Budaya
- f. Kasi Pelayanan Umum
- g. Kasubbag Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian
- h. Kasubbag Keuangan dan Perlengkapan
- i. Jabatan Fungsional

Sedangkan untuk tugas pokok dan fungsinya yaitu :

1. Kecamatan

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis;

2. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris daerah;
3. Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah yaitu :
 - a. Kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, meliputi aspek :
 - Perizinan;
 - Rekomendasi;
 - Koordinasi;
 - Pembinaan;
 - Pengawasan;
 - Fasilitasi;
 - Penetapan;
 - Penyelenggaraan;
 - Kewenangan lain yang dilimpahkan.
 - b. Menyelenggarakan tugas umum pemerintah, meliputi :
 - Mengkoordinasikan kegiatan pemerdayaan masyarakat;
 - Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang – undangan;

- Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan;
- Membina penyelenggaraan pemerintah desa /atau kelurahan;
- Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan /atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

2. Sekretariat Kecamatan

1. Sekretariat mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administratif kepada seluruh perangkat/ satuan organisasi kecamatan.
2. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana tersebut pada ayat (1) Sekretariat mempunyai tugas :
 - a. Penyusunan rencana program kegiatan kecamatan dan pengendalian serta mengevaluasi pelaksanaannya;
 - b. Penyusunan norma, standarisasi dan prosedur yang berkenaan dengan penyelenggaraan pemerintah di Kecamatan;
 - c. Pelaksanaan administrasi keuangan;
 - d. Pelaksanaan Administrasi umum meliputi urusan rumah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tatalaksana, humas dan perlengkapan;
 - e. Pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/ aparatur Kecamatan, Kelurahan dan Desa;

f. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat.

3. Susunan Organisasi Sekretariat, terdiri dari :

a. Sub Bagian Penyusunan Program, Umum dan Kepegawaian;

b. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan.

3. Kepala Sub Bagian Penyusunan Program, Umum, dan Kepegawaian

Sub bagian Perencanaan Program mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang perencanaan dan program kerja kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) adalah sebagai berikut :

a. Merencanakan program kegiatan kecamatan dan sub bagian perencanaan program berpatokan kepada program dan kegiatan tahun sebelumnya, berdasarkan data yang ada;

b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis, serta ketentuan lainnya yang berhubungan dengan pengelola sub bagian perencanaan program;

c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas sub bagian perencanaan program sebagai kerangka acuan atau pedoman penyusunan rencana kegiatan;

d. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan pedoman dan petunjuk teknis dibidang perencanaan dan program;

e. Menyusun rencana program kerja tahunan kecamatan melakukan pengendalian dan evaluasi pelaksanaannya;

f. Mengkoordinir penyusunan dan pembuatan rencana kerja/program tahunan (RKT) Kecamatan, arah kebijakan umum (AKU), rencana SKPD dan laporan pertanggungjawaban (LPJ) serta laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP);

g. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait dalam rangka peningkatan pengelolaan urusan perencanaan dan program, menghimpun dan menyusun bahan nota keuangan;

h. Menginventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan perencanaan dan program kecamatan;

i. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi kegiatan antara aparatur dan publik untuk menghindari terjadinya duplikasi kegiatan;

j. Menghimpun dan menyiapkan RKA serta mengkoordinir proses pembahasan dengan instansi terkait sampai menjadi DPA serta menyiapkan revisi (perubahan);

k. Mengupayakan anggaran biaya tambahan (ABT) guna menampung usulan program pembangunan yang mendesak yang tidak direncanakan sebelumnya;

l. Menyiapkan bahan jawaban DPRD yang menyangkut rencana dan program kecamatan;

m. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris sebagai bahan masukan untuk pembangunan yang mendesak yang tidak direncanakan sebelumnya penentuan kebijakan lebih lanjut;

n. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas sub bagian perencanaan program dan mengkoordinasikan dalam membuat laporan hasil pelaksanaan tugas lingkup kecamatan berdasarkan kegiatan yang telah dilakukann untuk dipergunakan sebagai bahan masukan/pertimbangan dan sebagai bahan pertanggungjawaban bagi atasan;

o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan sekretaris kecamatan baik tulisan maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

4. Kepala Sub Bagian Keuangan Dan Perlengkapan

Bidang Tugas Pokok :

1. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan mempunyai tugas menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman, dan petunjuk teknis serta layanan dibidang keuangan dan perlengkapan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai brikut :

a. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan berdasarkan data kegiatan tahun sebelumnya dan sumber data yang ada sebagai bahan untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan peraturan, perundang-undangan yang telah ditetapkan;

- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang undangan kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan ketentuan lainnya yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan;
- c. Mencari, mengumpulkan , menghimpun, mensistematisasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Sub bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d. Menginventarisir permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan serta menyiapkan bahan-bahan dalam rangka pemecahan masalah;
- e. Mengusulkan kepada sekretaris tentang penunjukan bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
- f. Melakukan pengawasan, pengendalian dan mengevaluasi terhadap kinerja bendahara pengeluaran, pembantu bendahara pengeluaran penyimpan barang, pengurus barang dan pembantu pengurus barang;
- g. Melakukan dan mempersiapkan bahan dan data untuk penyusunan rencana kebutuhan barang;
- h. Melakukan pengawasan terhadap inventaris barang serta membuat kartu inventaris barang (KIB) dan membuat Kartu Inventaris Ruangan (KIR);

- i. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan yang mencakup administrasi gaji pegawai, insentif tenaga kerja sukarela, PNS, melakukan usulan kenaikan gaji berkala serta melakukan pembukuan, membuat laporan pertanggung jawaban (LPJ) keuangan, evaluasi dan laporan kegiatan keuangan dinas;
- j. Mengatur perlengkapan kantor, penataan dan pengamanan aset, tindak lanjut LHP, ganti rugi serta proses administrasi perjalanan dinas pegawai sesuai petunjuk atasan;
- k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada sekretaris sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- l. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan sebagai bahan pertanggung jawaban ;
- m. Melaksanakan tugaslain yang diberikan oleh sekretaris baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka klancaran pelaksanaan tugas pada Sekretariat.

5. Seksi Tata Pemerintahan

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pemerintahan kecamatan, pemerintahan kelurahan dan pemerintahan desa serta dibidang

pertanahan dan kependudukan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

a. Merencanakan kegiatan Seksi Tata Pemerintahan dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Tata Pemerintahan sebagai pedoman dan landasan kerja;

c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistемasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Tata Pemerintahan sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan;

d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Tata Pemerintahan;

e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Tata Pemerintahan serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

f. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan bahan dan

menyiapkan analisa dan saran dalam rangka penyelesaian

perselisihan

antar wilayah/ Desa;

g. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan pedoman dan petunjuk teknis hubungan kordinasi dan kerjasama

antar

pimpinan pemerintahan dan lembaga terkait lainnya dalam kecamatan;

h. Merumuskan dan melaksanakan penyiapan bahan, penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian izin mendirikan Bangunan (IMB) dan Rekomendasinya;

i. Melaksanakan urusan pembinaan pemerintah umum, dan pembinaan

pemerintahan Desa dan Kelurahan di antaranya :

- Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintah Desa dan Kelurahan;
- Memberikan bimbingan, suvervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi Desa dan Kelurahan;
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kinerja Lurah serta perangkatnya.

j. Melaksanakan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Kepala Desa dan Badan Perwakilan Desa (BPD), fasilitasi penataan Desa dan kelurahan dan fasilitasi penyusunan peraturan Desa serta fasilitasi dalam penyelenggaraan kerjasama dan penyelesaian perselisihan antar Desa;

- k. Melaksanakan pengambilan sumpah/ janji dan pelantikan Kepala Desa, Pimpinan dan Anggota Badan Perwakilan Desa (BPD);
- l. Melaksanakan pendataan, pembinaan administrasi kependudukan serta pemberian Rekomendasi dan surat Keterangan dibidang kependudukan, seperti Surat Keterangan Domisili, Rekomendasi Pasport dan lainnya;
- m. Menyelenggarakan pembinaan keagrariaan dan pemberian surat keterangan yang berhubungan dengan pertanahan (SKGR, SKT, Hibah dan Lainnya);
- n. Melaksanakan penyelesaian sengketa tanah dan tapal batas diwilayah kecamatan;
- o. Melaksanakan pembinaan politik dalam negeri di wilayah Kecamatan;
- p. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah (UPT) dan instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan diwilayah kecamatan;
- q. Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- r. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah (UPTD) dan instansi vertical dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di wilayah kecamatan;
- s. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;

- t. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi Tata Pemerintahan sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan,
- u. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat Desa mempunyai tugas membantucamat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
 - b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai pedoman dan landasan kerja;

- c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistемasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa sebagai kerangka acuan/ pedoman penyusunan rencana kegiatan;
- d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat;
- e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pemberdayaan masyarakat serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f. Mengkoordinir dan pendataan terhadap pemungutan pajak bumi dan bangunan (PBB) dan retribusi daerah di wilayah kecamatan;
- g. Merumuskan dan melaksanakan persiapan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan dan rekomendasi di bidang perindustrian, perdagangan dan inventarisasi seperti SITU, SIUP, TDP, TDI dan izin Reklame;
- h. Memberikan rekomendasi di bidang pertambangan dan energi serta bidang perekonomian lainnya;

- i. Merumuskan dan melaksanakan pembuatan monografi dan profil desa, kelurahan dan kecamatan;
- j. Melaksanakan usaha peningkatan partisipasi dan swadaya gotongroyong masyarakat di wilayah kecamatan;
- k. Memberikan dorongan partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa, kelurahan dan kecamatan;
- l. Melakukan pemantauan, pengawasan dan membuat surat pertanggungjawaban terhadap penggunaan dana POD Desa dan melakukan evaluasi semua kegiatan pembangunan di wilayah kecamatan;
- m. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan;
- n. Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta;
- o. Melakukan koordinasi terhadap pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat dan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat;

- p. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- q. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat dan desa sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan;
- r. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

7. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang ketentraman dan ketertiban umum serta pembinaan polisi pamong praja di Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :
 - a. Merencanakan kegiatan Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum dan desa dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

- b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi ketentraman dan ketertiban umum sebagai pedoman dan landasan kerja;
- c. Merumuskan dan melaksanakan, pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Ketentraman dan Ketertiban Umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan.
- e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan Ketentraman dan Ketertiban Umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;
- f. Merumuskan dan melaksanakan penyusunan bahan penyusunan dan petunjuk teknis pembinaan administrasi pemberian perizinan gangguan (HO) dan rekomendasinya;
- g. Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban di wilayah kecamatan dan pemberian rekomendasi kecamatan;
- h. Merumuskan dan melaksanakan penyusunan bahan penyusunan petunjuk teknis pemberian surat izin berkantor;

- i. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap satuan polisi pamong praja kecamatan;
- j. Melaksanakan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa di wilayah kecamatan;
- k. Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia atau Tentara Republik Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum di wilayah kecamatan;
- l. Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan peraturan perundang-undangan dan dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dibidang penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah kecamatan;
- m. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada diwilayah kecamatan untuk mewujudkan Ketentraman dan Ketertiban Umum masyarakat;
- n. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;
- o. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

8. Seksi Kesejahteraan Sosial Dan Budaya

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang kesejahteraan sosial dan budaya yang meliputi pelayanan umum, bantuan sosial, pembinaan kepemudaan, pemb dan olaerdayaan perempuan dan olahraga diwilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

a. Merencanakan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya dengansumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahanbahan lainnya yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai pedoman dan landasan kerja.

c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengsystemasikan dan mengolah data serta menganalisa data dan informasi yang berhubungan dengan tugas Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sebagai sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kegiatan;

d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya;

e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kesejahteraan sosial dan budaya serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

f. Merumuskan dan melaksanakan kegiatan MTQ, HUT RI, HUT LAM, dan peringatan HUT lainnya tingkat Kecamatan;

g. Merumuskan dan melaksanakan pemberian BLT (Bantuan Langsung Tunai) dan JAMKESMAS kepada masyarakat;

h. Melakukan fasilitasi pembinaan kerukunan hidup antar umat beragama dan lembaga adat serta suku terasing;

i. Melakukan fasilitasi kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat (LSM);

j. Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi dan masalah sosial;

k. Merumuskan dan menginventarisir dalam pelaksanaan pemberian RASKIN di wilayah kecamatan;

l. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;

m. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kesejahteraan Sosial dan Budaya sesuai dengan sumber data yang

ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan;

n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan.

9. Seksi Pelayanan Umum

Bidang Tugas Pokok :

1. Seksi pelayanan umum mempunyai tugas membantu Camat dalam menyiapkan bahan-bahan bimbingan, kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis serta layanan dibidang pembinaan pelayanan umum, pengkoordinasian pemeliharaan, prasarana dan sarana pelayanan umum, PATEN di Kantor Camat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Uraian tugas tersebut pada ayat (1) sebagai berikut :

a. Merencanakan kegiatan Seksi Pelayanan Umum dengan sumber data yang ada, sesuai dengan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;

b. Menghimpun dan mempelajari peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, pedoman dan petunjuk teknis, serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan tugas seksi pelayanan umum sebagai pedoman dan landasan kerja;

c. Mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mensistematiskan dan megolah data serta menganalisa data dan

informasi yang berhubungan dengan tugas pelayanan umum sebagai kerangka acuan/pedoman penyusunan rencana kerja;

d. Merumuskan dan melaksanakan pengumpulan, penghimpunan dan pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan seksi pelayanan umum;

e. Merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan pelayanan umum serta menyiapkan bahan petunjuk pemecahan masalah;

f. Melakukan pembinaan, mengkoordinir, mengevaluasi, mengawasi pelaksanaan PATEN di kantor camat;

g. Melakukan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;

h. Melakukan pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan.

i. Melakukan pendataan, pembinaan dan pengawasan serta evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sosial, bantuan sosial dan budaya kepada masyarakat di wilayah kecamatan;

j. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah kecamatan atau dengan instansi vertikal serta dengan swasta dalam pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan;

k. Memberikan saran dan pertimbangan kepada camat sebagai bahan masukan untuk penentuan kebijakan lebih lanjut;

l. Membuat laporan pelaksanaan kegiatan seksi pelayanan umum sesuai dengan sumber data yang ada berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan untuk dipergunakan sebagai bahan masukan bagi atasan;

m. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat baik secara tertulis maupun lisan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas kecamatan. (*Sumber : Dokumentasi Kecamatan Mandau Tahun 2019*).

Menurut hemat penulis, ketidaksesuaian keadaan di lapangan dengan standar pelayanan yang telah diatur akan mengakibatkan kinerja pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjadi lebih lambat dan hal ini akan memberikan kesan yang tidak baik terhadap penilaian masyarakat.

Selain itu juga berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dengan responden nya masyarakat yang telah penulis ambil 5 orang sampel dari 10 populasi yang dibuat, terdapat hasil bahwa masyarakat merasa nyaman dengan sistem pelayanan yang diberikan, namun standar pelayanan yang diberikan masih ada kekurangan, yakni mengenai informasi yang ada di meja pelayanan informasi. Karena masyarakat pasti akan langsung menuju ke meja

pelayanan informasi ketika mendapatkan kebingungan persyaratan administrasi-administrasinya.

Untuk selanjutnya akan lebih efisien dan terarah jika mengikuti standar pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

B. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaiknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. (Kasmir, 2013 : 133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

(Kasmir, 2006, hal. 15), mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna

memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Moenir, 2003, hal. 16), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala sesuatu bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Sedangkan menurut (Suparlan, 1993, hal. 16) pelayanan adalah unsur mengabdikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materil maupun non materil agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Menurut (Zulhelmi, 1996, hal. 41) pelayanan merupakan pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat, usaha yang dijalankan dengan memegang teguh syarat efisiensi, efektifitas, serta manajemen yang baik dan memuaskan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan 16 seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

Menurut hemat penulis, apabila kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik atau ada kekurangannya, itu berarti sistem tersebut belum berjalan sesuai dengan standar ketentuannya yang telah ditetapkan oleh pihak yang berwenang.

Hal ini sesuai dengan hasil dari penelitian penulis yang mana masih terlihat adanya kualitas yang kurang dari pelayanan yang diberikan melalui standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis. Dengan ini bisa dibayangkan padatnya penduduk di daerah penelitian tersebut, hal ini dapat berpengaruh dengan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dari itu diperlukan sumber daya manusia, yaitu pegawai yang memiliki keahlian dalam bidangnya. Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan lancar dan fungsional.

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. Pemerintah memerlukan birokrasi sebagai lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat sekaligus menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan dimana pun juga sangat penting dan menentukan.

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai

tujuan bersama. Pelayanan publik menurut (Sinambela, 2005, hal. 5) adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau keasatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

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.

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.

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 kemutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan Menteri Aparatur Negara 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 atau 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 penyampaiannya 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, ketenagakerjaan, 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 dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut (Kasmir,2005, hal.3) yaitu : Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian penulis di lapangan, bahwasanya ditemukan dari lima petugas yang menangani pelayanan PATEN tiga diantaranya adalah Non-PNS. Itu berarti terdapat kekurangan

tenaga ahli yang sesuai dengan bidangnya. Kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan keterbatasan ketersediaan sumber daya manusia (pegawai) yang mengerti dan memahami tentang prosedur, mekanisme, dan aturan dalam pemberian pelayanan sehingga hal tersebut merupakan salah satu penghambat penerapan PATEN.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing mempunyai peranan berbeda tapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara baik.

Pendapat Moenir 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. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

3) Faktor Organisasi Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwaju dan 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 danKemampuan Kemampuan berasal dari kata dasar maupun 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.

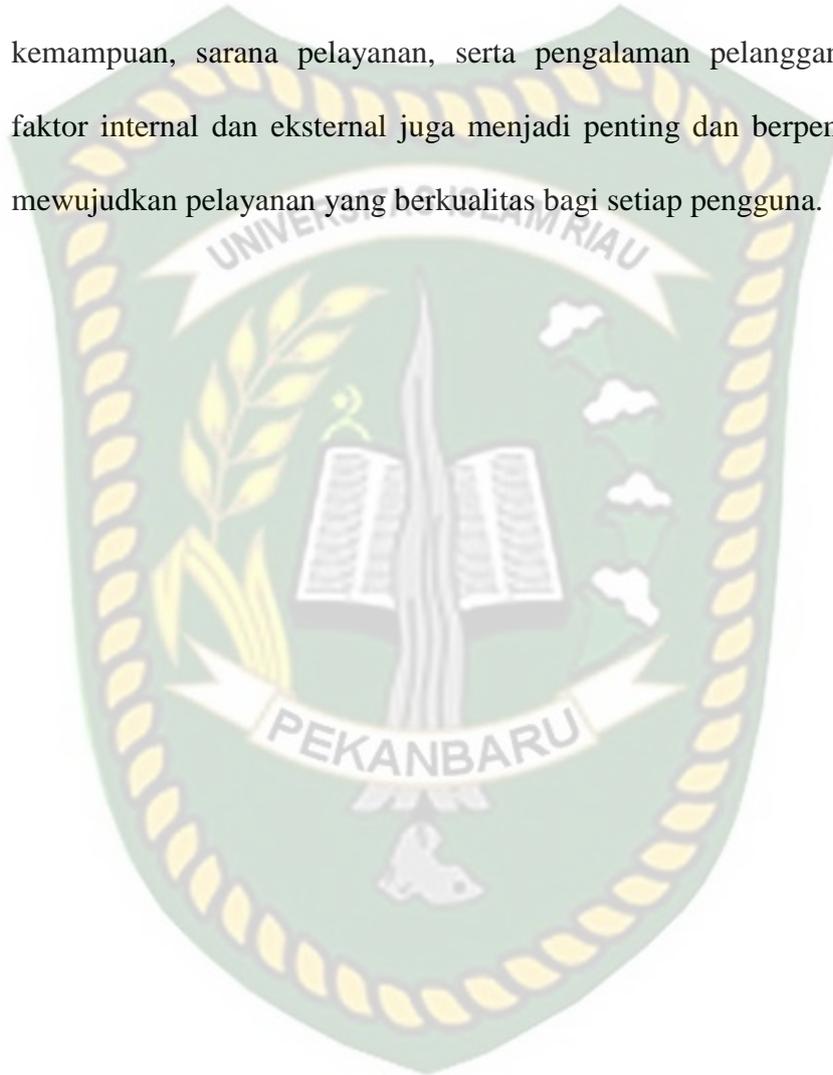
6) Faktor SaranaPelayanan Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Kualitas pelayanan menurut (Atep Adya Barata, 2003:37) dipengaruhi faktor internal dan faktor eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), 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 pelayanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan 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.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai penelitian yang telah penulis lakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

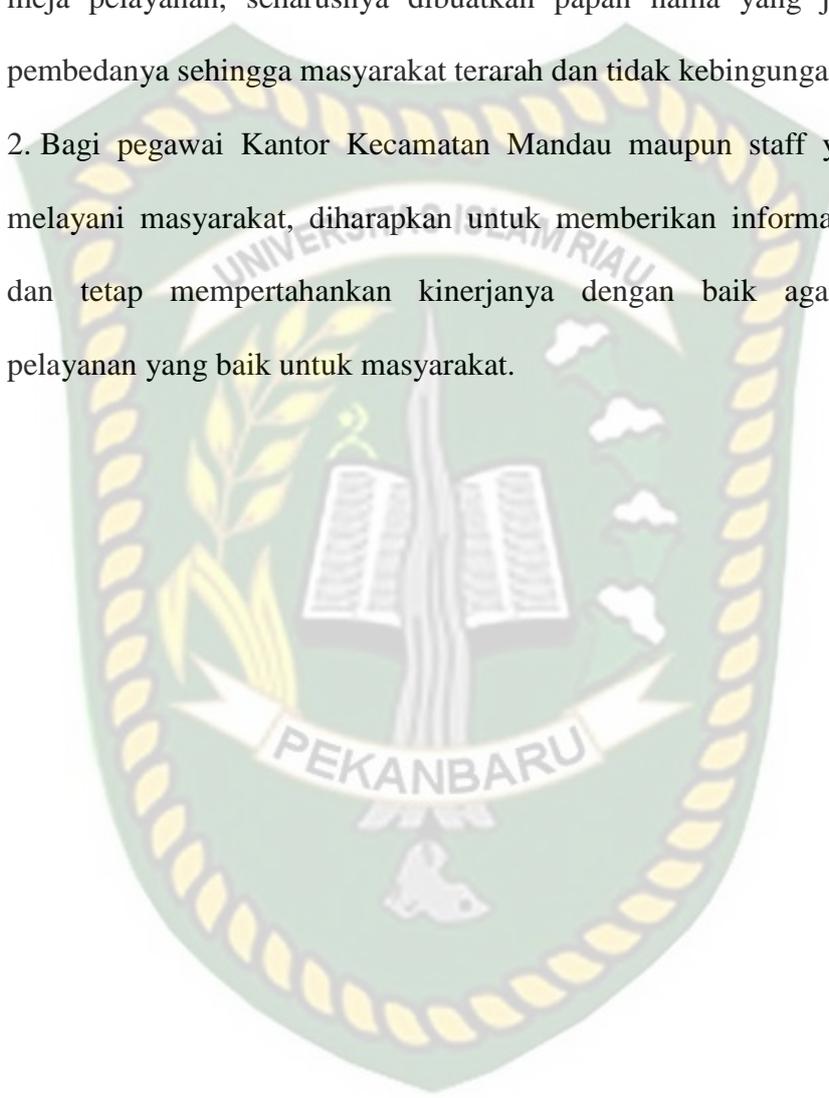
1. Kualitas dari standar pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Mandau melalui sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sudah berjalan dengan baik. Namun, masih perlu diperhatikan lebih lagi mengenai pegawai yang bekerja di bidangnya masing-masing, agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sehingga tidak adanya ketidaksesuaian antara peraturan-peraturan atau relasi dengan kinerja di lapangan.
2. Masyarakat mendapatkan fasilitas kantor, tempat pengelolaan data dan informasi pelayanan di ruangan umum serta sikap dari petugas yang sopan dan santun, akan tetapi masih adanya meja pelayanan yang kosong dan papan nama yang tidak di isi dan dibedakan sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan nya masing-masing.

B. Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti, diantaranya :

1. Sebaiknya sarana untuk masyarakat menunggu seperti tempat duduk di Kantor Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis ditambahkan. Dan untuk meja pelayanan, seharusnya dibuatkan papan nama yang jelas dan ada pembedanya sehingga masyarakat terarah dan tidak kebingungan.

2. Bagi pegawai Kantor Kecamatan Mandau maupun staff yang bertugas melayani masyarakat, diharapkan untuk memberikan informasi yang tepat dan tetap mempertahankan kinerjanya dengan baik agar terciptanya pelayanan yang baik untuk masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, Tahun 2003.

Deddy Supriady Bratakusumah dan Dadang Solihin, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta, Tahun 2002.

F.A.M. Stroink, *Wewenang Mahkamah Konstitusi dan Aplikasinya Dalam Sistem Ketatanegaraan Republik Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, Tahun 2006.

Hamdi, Muchlis, *Kebijakan Publik, Proses, Analisis dan Partisipasi*, Ghalia Indonesia, Bogor, Tahun 2014.

Inu Kencana Syafei, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Rineka Cipta, Jakarta, Tahun 2002.

Ndraha Taliduzuhu, *Kybernology*, Rineka Cipta, Jakarta, Tahun 2002.

Philipus M. Hadjon, *Fungsi Normatif Hukum Administrasi Negara*, Airlangga, Surabaya, Tahun 1994.

Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, Tahun 2016.

Sadu Wasistiono, dkk, *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa Ke Masa*, Fokus Media, Jakarta, Tahun 2009.

Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, Tahun 2005.

Zulherman Idris, *Buku Panduan Penyusunan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum*, UIR Press, Pekanbaru, Tahun 2011.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

Peraturan Bupati Bengkalis No. 36 Tahun 2014

Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 2018

C. Internet

<https://kbbi.web.id/>

<https://wikipedia.com>

D. Jurnal

Ateng Syafrudin, *Menuju Penyelenggara Pemerintahan Negara Yang Bersih Dan Bertanggung Jawab*, Jurnal Pro Justicia Edisi IV, Tahun 2000.

RFE Juniantuko, *Implementasi Kebijakan PATEN Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan E-KTP di Kecamatan Krian)*, Jurnal Administrasi Publik, Tahun 2014.

M Dahlan, *PENETAPAN PROGRAM PATEN DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA*, GERBANG ETAM, Tahun 2015.