

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN MERAL
BARAT KABUPATEN KARIMUN (PENDEKATAN MODEL PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN “PATEN”)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



META ADERISKA

NPM: 167110216

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Esa dan Sholawat beserta Salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN”)**.

Penulis dengan segala keterbatasan ilmu dan pengalaman sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyusun setiap lembar bab perbab Skripsi ini sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah dan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas. Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah skripsi ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca.

Penulis menyadari pula bahwa dalam proses studi maupun dalam proses penulisan dan penyelesaian skripsi ini banyak pihak turut membantu. Sehubungan dengan itu secara khusus pada lembaran ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, S.Ag., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau

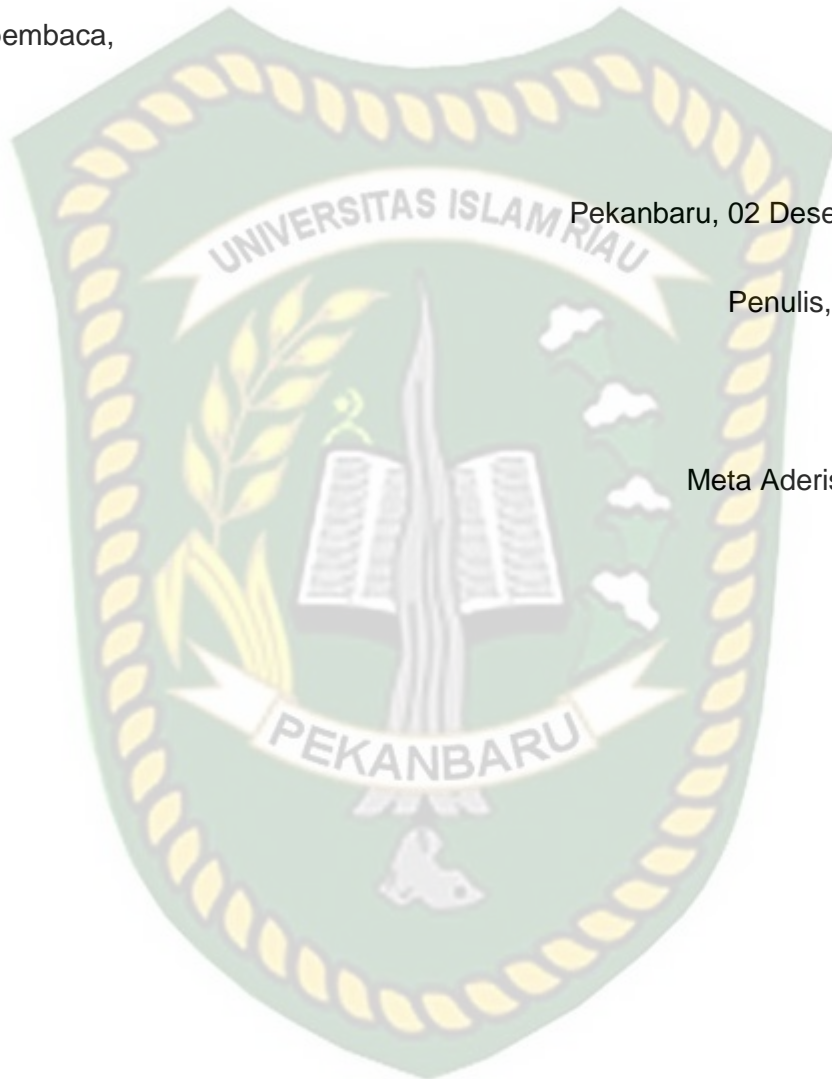
3. Ibu Lilis Suriani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi di jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau
4. Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA selaku dosen Penasihat Akademik dan selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dan arahan sampai selesainya skripsi ini.
5. Selanjutnya kepada seluruh dosen pengajar dan juga staff TU yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Terimakasih khususnya dan teristimewa penulis ucapkan kepada kedua orang tua yaitu Ayahnda Suryatno dan Ibunda Endang Susilawati, serta abang Indra Lesmana, dan juga kepada keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Kemudian kepada sahabat-sahabat saya Heza Restuniawan,Putry Nadia, Riza Rahmawati, Nadira Gustarani, Karin Della dan Windu Arinda yang selalu memberikan semangat.
8. Terimakasih juga kepada Lusi Ratnasari, Musdalifah, Resnita, Angga Ardiansyah, Kevin Kamarullah dan teman-teman publik B 2016 yang tidak bisa dicantumkan satu persatu
9. Dan untuk seluruh teman-teman mahasiswa/I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya jurusan Ilmu Administrasi Publik angkatan 2016 Universitas Islam Riau.

Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik mereka dibalas dengan rahmat dan karunia nya, Aamiin Yaa Robbal Alamin. Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada setiap para pembaca,

Pekanbaru, 02 Desember 2021

Penulis,

Meta Aderiska



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI	v
SURAT KEPUTUSAN TIM PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	14
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	15
A. Studi Kepustakaan	15
1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik	15
2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik	18
3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik.....	21
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	23
5. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik	25
6. Konsep Pelayanan Elektronik	33
7. Konsep Standar Pelayanan	34
8. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	36
9. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	39
B. Kerangka Pikir	43
C. Hipotesis.....	44
D. Konsep Operasional	45

E. Operasional Variabel	48
F. Teknik Pengukuran	49
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Tipe Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Teknik Penarikan Sampel.....	54
E. Jenis dan Sumber Data	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Teknik Analisis Data.....	56
H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	56
I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian.....	59
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	61
A. Gambaran Umum Kabupaten Karimun.....	61
1. Keadaan Geografis.....	61
2. Keadaan Demografi.....	62
3. Pemerintahan	62
B. Gambaran Umum Kecamatan Meral Barat.....	63
1. Keadaan Geografis.....	63
2. Keadaan Demografi.....	64
3. Struktur Organisasi.....	65
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Identitas Responden	73
1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	74
3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	77
1. Indikator Substantif.....	77
2. Administratif.....	82
3. Teknis.....	87
C. Hambatan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") .	94
BAB VI PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96

B. Saran	97
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	99
LAMPIRAN.....	102



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

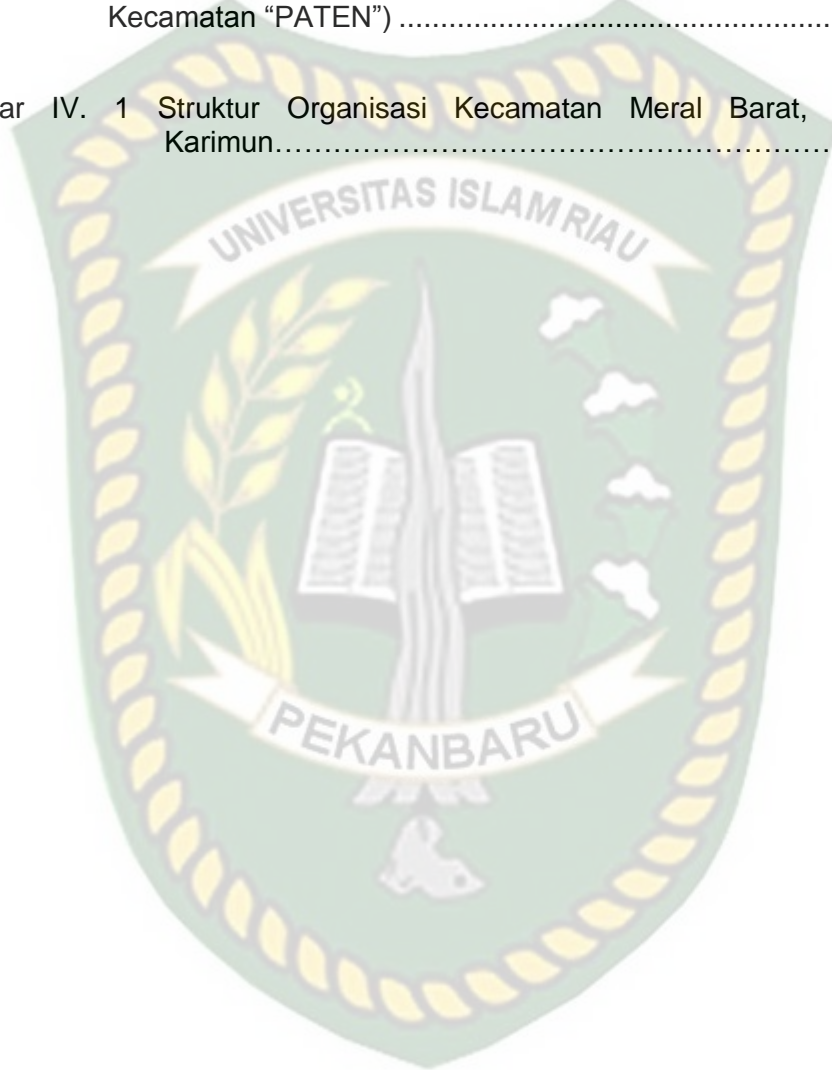
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Daftar Jumlah Penduduk Di Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun.....	5
Tabel 2.1: Operasional Variabel Pada Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN").....	48
Tabel 3.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN").....	53
Tabel 3.2 : Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN").....	57
Tabel IV. 1 Luas Daerah menurut Kecamatan di Kabupaten Karimun.	62
Tabel IV. 2 Jumlah Penduduk Kecamatan Meral Barat Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel V. 1 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Meral Barat.....	73
Tabel V. 2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Masyarakat Kecamatan Meral Barat.....	74
Tabel V. 3 : Identitas Responden Berdasarkan Usia Pegawai Kantor Camat Meral Barat.....	74
Tabel V. 4 : Identitas Responden Berdasarkan Usia Masyarakat.....	75
Tabel V. 5 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Meral Barat.....	76
Tabel V. 6 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Masyarakat	76
Tabel V. 7 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Terhadap Indikator Substantif.....	78

Tabel V. 8 : Tanggapan Responden Masyarakat Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Substantif	78
Tabel V. 9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai dan Masyarakat Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Substantif	79
Tabel V. 10 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Terhadap Indikator Administratif	82
Tabel V. 11 : Tanggapan Responden Masyarakat Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Administratif	83
Tabel V. 12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Administratif	84
Tabel V. 13 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Terhadap Indikator Teknis	87
Tabel V. 14 : Tanggapan Responden Masyarakat Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Teknis	88
Tabel V. 15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Teknis	89
Tabel V. 16 : Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Kantor Camat dan Masyarakat Pada Tiga Indikator Dalam Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN").	93

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1: Kerangka Pikir Pada Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN”) 44
- Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun.....72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner Petugas Kecamatan	103
Lampiran 2 : Daftar Kuesioner Masyarakat	111
Lampiran 3 : Daftar Wawancara	120
Lampiran 4 : Daftar Rekapitulasi Data Penelitian	122
Lampiran 5 : Dokumentasi	125



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Konfrehensif (Skripsi) yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Meta Aderiska
NPM : 167110216
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN")

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

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

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

Pekanbaru, 02 Desember 2021

Pelaku Pernyataan,

Meta Aderiska

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK DI KANTOR CAMAT KECAMATAN MERAL BARAT
KABUPATEN KARIMUN (PENDEKATAN MODEL PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN “PATEN”)**

ABSTRAK

Meta Aderiska

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun, adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat dan apa saja hambatan-hambatan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan metode campuran. Populasi dalam penelitian ini adalah Camat, Sekretaris Kecamatan, Kasi Pemerintahan, pegawai pengadministrasi kependudukan, dan masyarakat. Adapun teknik penarikan sampel untuk Camat, Sekretaris Kecamatan, dan Kasi pemerintahan menggunakan teknik sensus, untuk pegawai pengadministrasi kependudukan menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan untuk masyarakat menggunakan teknik insidental sampling. Teori kualitas pelayanan yang peneliti gunakan adalah teori Sampara dengan indikator substantif, administratif, dan teknis. Dengan hasil penelitian yang dilakukan terhadap masing-masing sub indikator maka kesimpulannya bahwa kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (pendekatan model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") dikategorikan cukup baik dengan persentase 49%. Hal ini disebabkan karena masih belum tersedianya alat perekaman KTP-el di Kecamatan Meral Barat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, KTP-el, Kecamatan Meral Barat

ANALYSIS OF ELECTRONIC IDENTITY CARD SERVICE QUALITY IN THE GOVERNMENT OFFICE OF MERAL BARAT DISTRICT, KARIMUN REGENCY (APPROACH TO INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICE MODEL AT THE DISTRICT "PATENT")

ABSTRACT

Meta Aderiska

This research was carried out at the Meral Barat Subdistrict Head Office, Karimun Regency, while the purpose of this study was to find out how the quality of electronic identity card services at the Meral Barat Subdistrict Subdistrict Office and what were the obstacles in the service of making Electronic Identity Cards. This study uses a descriptive method using a mixed methods approach. The population in this study were the sub-district head, district secretary, head of government administration, population administration employees, and the community. The sampling technique for the Camat, District Secretary, and Head of the government uses the census technique, for population administration employees using purposive sampling technique, while for the community using incidental sampling technique. The service quality theory that the researcher uses is the Sampara theory with substantive, administrative, and technical indicators. With the results of research conducted on each sub-indicator, the conclusion is that the service quality of Electronic Identity Cards at the Sub-district Office of Meral Barat, Karimun Regency (the "PATEN" District Integrated Administrative Service model approach) is categorized as quite good with a percentage of 49%. This is due to the unavailability of e-KTP recording equipment in West Meral District.

Keywords: Service Quality, e-KTP, West Meral District

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara dapat diartikan sebagai suatu organisasi yang merupakan wadah atau tempat untuk melakukan kegiatan administrasi dalam suatu sistem pemerintahan. Kegiatan administrasi yang dilakukan dapat berupa pemberian pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan. Salah satu unsur utama dari Negara yaitu adanya masyarakat, selain unsur wilayah dan pemerintah di dalamnya, masyarakat tidak akan terlepas dari urusan dan hubungannya dengan pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bernegara terutama dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia.

Ilmu administrasi publik berorientasi pada apa yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan yang berkenaan dengan persoalan-persoalan masyarakat termasuk dalam persoalan pemberian pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat atau kebutuhan rakyat "public needs". Adapun pengertian Pelayanan Publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam Deddy Mulyadi, 2016:38).

Kemudian berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan yaitu 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. Menurut Kurniawan (dalam Mulyadi Deddy, 2016:39) pelayanan publik yaitu suatu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu Pelayanan kebutuhan dasar, dan pelayanan umum (dalam Hardiansyah, 2011:20). Pelayanan Kebutuhan Dasar yang harus diberikan oleh pemerintah, yaitu:

1. Kesehatan: kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan.
2. Pendidikan Dasar: sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya.
3. Bahan Kebutuhan Pokok: dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya dipasar maupun digudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

Sedangkan Pelayanan Umum yang harus diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yaitu:

1. Pelayanan Administratif: adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang: adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa: adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran.

Menurut Sarundadjang dalam Sri Maulidiah (2014:31) manfaat dari suatu pelayanan publik yang baik bagi penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah di Indonesia ke depannya adalah:

1. meningkatkan citra pemerintahan daerah
2. meningkatkan kualitas pemerintahan
3. menciptakan nilai baik berupa profit atau benefit bagi publik dan pemerintah.

Citra pemerintah bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik akan sangat terkait dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah itu sendiri kepada masyarakat, apabila pelayanan publik dilaksanakan dengan baik dan maksimal oleh instansi pemerintah maka di mata masyarakat citra dari pemerintah tentu akan baik pula.

Dalam pemberian pelayanan, saat ini pemanfaatan teknologi informasi merupakan aspek penting untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Teknologi informasi saat ini menjadi kebutuhan masyarakat secara umum, di Indonesia perkembangan teknologi juga semakin pesat dan terus mengalami peningkatan, dan sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat saat ini. Oleh sebab itu sudah saatnya teknologi masuk dan berkembang pada penyedia pelayanan publik. Penggunaan teknologi informasi dalam aspek-aspek pemerintahan mendorong terwujudnya e-Government yang diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakatnya, memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan.

Adapun pengertian e-Government menurut Kurniawan (dalam Hardiansyah, 2011:107) adalah sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik baik ditingkat pusat maupun daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalkan proses pelayanan publik yang transparan, efektif dan efisien. Tujuan dari adanya e-Government ini yaitu untuk mendorong dan menyederhanakan penyelenggaraan pemerintahan terutama dalam urusan pelayanan publik, untuk semua pihak.

Kabupaten Karimun merupakan salah satu kabupaten yang ada di Kepulauan Riau. Dimana Kepulauan Riau merupakan provinsi baru hasil pemekaran dari Provinsi Riau. Provinsi Kepulauan Riau terbentuk pada tanggal 24 september 2002 dengan Ibu kota provinsi Kepulauan Riau berada di Tanjung Pinang. Adapun Kepulauan Riau ini terdiri dari Kota Tanjung Pinang, Kota Batam, Kabupaten Bintan, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kepulauan Anambas, dan Kabupaten Lingga.

Kabupaten Karimun khususnya, terdiri dari 12 kecamatan dan 23 kelurahan/desa. Yaitu Kecamatan Karimun, Kecamatan Meral, Kecamatan Tebing, Kecamatan Kundur, Kecamatan Moro, Kecamatan Durai, Kecamatan Buru, Kecamatan Kundur Utara, Kecamatan Kundur Barat, Kecamatan Meral Barat, Kecamatan Belat dan Kecamatan Ungar.

Salah satu dari 12 kecamatan tersebut yaitu Kecamatan Meral Barat. Kecamatan Meral Barat ini terdiri dari 2 kelurahan dan 2 desa yaitu Kelurahan Darussalam, Kelurahan Pasir Panjang, Desa Pangke dan Desa Pangke Barat. Berikut adalah tabel jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun.

Tabel 1.1: Daftar Jumlah Penduduk Di Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun

No.	Nama Kelurahan/Desa	Jumlah
1	Pasir Panjang	4.995
2	Darussalam	4.460
3	Pangke	3.470
4	Pangke Barat	2.680
	Total	15.605

Sumber: Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun 2020.

Berdasarkan tabel diatas bisa kita lihat jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Meral Barat yang mencakup 2 kelurahan dan 2 desa. Dimana Kelurahan Pasir Panjang berjumlah 4.995 jiwa, Kelurahan Darussalam berjumlah 4.460 jiwa, Desa Pangke berjumlah 3.470 jiwa dan Desa Pangke Barat berjumlah 2.680 jiwa. Dengan total penduduk keseluruhan berjumlah 15.605 jiwa.

Dalam pelayanan administrasi, salah satu upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di daerah yaitu adanya sistem pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau disingkat dengan PATEN. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (dalam Maulidiah, 2014:271) didefinisikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari tahapan permohonan yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, hingga pada tahap penerbitan dokumen, dan dilakukan seluruhnya melalui satu meja atau loket pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena efisiensi dan efektifitas pelayanan publik menjadi sorotan utama oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik selama ini di Indonesia.

Adapun dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan pada pasal 1 ayat(4) yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ada sejumlah persyaratan yang harus dipenuhi, sebagaimana yang terdapat dalam

Peraturan Menteri Dalam Negeri pada pasal 5 yaitu: persyaratan substantif, administratif, dan teknis.

1. Persyaratan Substantif: yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian wewenang sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 6 ayat (2) yaitu pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan.
2. Persyaratan Administratif: yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 8 ayat (2) adalah:
 - a. Jenis pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan
 - c. Proses/prosedur pelayanan
 - d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
 - e. Waktu pelayanan, dan
 - f. Biaya pelayanan
3. Persyaratan Teknis: yaitu berupa sarana prasarana dan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan. Adapun sarana prasarana yang dimaksud pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 10 yaitu:

- a. Loker/meja pendaftaran
- b. Tempat pemrosesan berkas
- c. Tempat pembayaran
- d. Tempat penyerahan dokumen
- e. Tempat pengolahan data dan informasi
- f. Tempat penanganan pengaduan
- g. Tempat piket
- h. Ruang tunggu, dan
- i. Perangkat pendukung lainnya

Sedangkan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yaitu tertera pada pasal 11 ayat (1) yaitu:

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

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, pada pasal 1 ayat (24) yaitu Kecamatan atau yang disebut dengan nama lain adalah bagian wilayah dari Daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pasal 1 ayat (6) Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan

pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Tugas dan fungsi camat berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 225 ayat (1) yaitu:

- a. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 ayat (6)
- b. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
- d. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan Perda dan Perkada
- e. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum
- f. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di Kecamatan
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa dan/atau Kelurahan
- h. Melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota yang ada di Kecamatan
- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administrasi yang harus diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik salah satunya yaitu pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Untuk memenuhi hak resmi menjadi seorang warga Negara, penduduk harus mempunyai surat resmi sebagai identitas diri seperti Kartu Tanda Penduduk. Sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Seperti yang tertera di pasal 1 ayat (1) yang berbunyi Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan

penertiban dalam penerbitan dokumen dan data Kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Selanjutnya pasal 1 ayat (14) yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik, disingkat KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Dalam memenuhi keperluan administrasi individu atau personal sebagai warga Negara, maka setiap warga harus memiliki identitas diri yaitu KTP. KTP-el sangat diperlukan karena sebagai identitas resmi penduduk yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berisikan data kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 58 ayat (4) dimana data kependudukan diperlukan untuk pemanfaatan :

- a. Pelayanan publik: yaitu untuk penerbitan surat izin mengemudi, izin usaha, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, pelayanan penerbitan sertifikat tanah, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat dan/atau jaminan sosial tenaga kerja.
- b. Perencanaan pembangunan: maksudnya yaitu untuk perencanaan pembangunan nasional, perencanaan pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan/atau pengentasan masyarakat dari kemiskinan.
- c. Alokasi anggaran: maksudnya yaitu untuk penentuan dana alokasi umum dan/atau perhitungan potensi perpajakan

- d. Pembangunan demokrasi: maksudnya yaitu untuk penyiapan data agregat kependudukan perkecamatan dan/atau penyiapan data penduduk potensial pemilih pemilu
- e. Penegakan hukum dan pencegahan kriminal: maksudnya yaitu untuk memudahkan pelacakan pelaku kriminal, mencegah perdagangan orang, dan/atau mencegah pengiriman tenaga kerja ilegal.

Adapun persyaratan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yaitu:

1. Surat pengantar dari RT/RW/ kelurahan
2. Kartu Keluarga (KK)
3. Ijazah terakhir, dan
4. Akta Kelahiran

Dalam proses pemberian pelayanan terdapat standar operasional prosedur yang harus diikuti untuk mendapatkan pelayanan, yaitu:

1. Penduduk mendatangi RT/RW
2. RT/RW menerbitkan surat pengantar untuk kelurahan
3. Di desa/Kelurahan, melakukan:
 - Pengisian formulir oleh pemohon
 - Desa/Kelurahan melakukan verifikasi dan validasi data
 - Lurah/Kades menerbitkan surat pengantar untuk Kecamatan
4. Di Kecamatan:
 - Melakukan verifikasi dan Validasi data
 - Camat menandatangani formulir
 - Operator mengentry data pemohon
 - Perekaman data biometric pemohon (bagi yang belum perekaman biometric)
 - Kecamatan membuat surat pengantar penerbitan KTP-el
5. DISDUKCAPIL:
 - Mencetak KTP-el

- Menandatangani KTP-el
- Surat pengantar pengiriman KTP-el ke Kecamatan
- Jangka waktu penerbitan 14 hari kerja

Dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kabupaten Karimun dilakukan berdasarkan kecamatan. Adapun masyarakat yang mengurus KTP-el di Kecamatan Meral Barat pada tahun 2018 berjumlah 141 jiwa, dan tahun 2019 berjumlah 112 jiwa. Jadi total keseluruhan masyarakat yang mengurus KTP-el pada 2 tahun terakhir berjumlah 253 jiwa.

Dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Meral Barat ini belum dilengkapi dengan fasilitas yang seharusnya, seperti alat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dimana alat perekaman ini merupakan salah satu indikator penting dalam proses pembuatan KTP elektronik. Sedangkan kecamatan Meral Barat ini merupakan kecamatan hasil pemekaran dari kecamatan Meral yang sudah dilakukan selama 8 tahun. Kemudian berdasarkan wawancara pada saat prasurvey yaitu dengan salah satu masyarakat yang sudah mengurus KTP-el dengan hasil bahwa adanya keterlambatan waktu dalam penyelesaian pembuatan KTP-el dimana berdasarkan standar pelayanan waktu yang dibutuhkan yaitu 14 hari kerja akan tetapi pada kenyataannya memakan waktu lebih.

Berdasarkan uraian diatas, fenomena yang ada pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun sebagai berikut:

1. Belum tersedianya alat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun.
2. Masih terjadi keterlambatan waktu penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dimana berdasarkan standar prosedurnya yaitu 14 hari kerja.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian yaitu **“Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN”)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan di atas dan untuk mempermudah pemahaman permasalahan yang akan dibahas serta untuk lebih mengarahkan pembahasan, maka rumusan masalah yang di ajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kantor camat kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kantor camat Kecamatan Meral barat Kabupaten Karimun?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di kantor camat kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kantor camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Praktis dalam penelitian ini diharapkan penelitian ini mampu menjadi bahan pertimbangan untuk kebijakan ditempat penelitian dilakukan.
- b. Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengimplementasikan ilmu yang didapatkan penulis dibangku kuliah, terutama yang menyangkut tentang permasalahan yang diteliti.
- c. Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan mengasah kemampuan berpikir penulis dalam menyikapi dan menganalisis masalah-masalah sosial.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka perlu mengutip beberapa pendapat para ahli dan teori yang sesuai dengan tujuan penelitian ini. Hal ini dimaksud untuk dapat memberikan solusi yang erat kaitannya dengan masalah penelitian yang telah dirumuskan, agar dapat memecahkan permasalahan yang akan menjadi landasan dalam penelitian ini terutama dalam menganalisis data diantaranya:

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Administrasi menurut Leonard D.White (dalam Syafiie, 2010:13) adalah suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil.

Menurut Prajudi Atmosudirdjo (dalam Syafiie, 2014:4) administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barangsiapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.

Menurut Siagian (2019:2) administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi menurut The Liang Gie (dalam Akadun, 2007:36) yaitu segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Herbert A. Simonn (dalam Harbani Pasolong, 2013:50) administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Hadart Nawawi (dalam Syafiiie, 2010:14) mengatakan bahwa administrasi merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang berarti melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan. Dalam buku *Petunjuk Administrasi* terbitan Universitas Gajah Mada, administrasi disebutkan sebagai berikut:

1. Suatu aktivitas yang terutama bersangkutan dengan cara untuk menyelenggarakan tujuan yang telah ditentukan semula.
2. Suatu proses yang lazim terdapat dalam segenap usaha bersama, baik usaha pemerintah maupun usaha swasta, baik usaha sipil maupun usaha militer, baik usaha berskala besar maupun usaha kecil-kecilan.
3. Suatu pengorganisasian dan bimbingan orang-orang agar dapat melaksanakan suatu tujuan khusus.

4. Suatu proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama kelompok manusia, untuk mencapai tujuan tertentu.

Didalam administrasi terdapat juga unsur-unsur (bagian-bagian) yang mutlak, (dalam Siagian, 2015:3) yaitu:

1. Dua orang manusia atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak dilaksanakan, serta
4. Sarana dan prasarana tertentu

Administrasi publik menurut Sondang P. Siagian (dalam Syafri Wirman, 2012:25) didefinisikan sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Menurut Dwight Waldo (dalam Harbani Pasolong, 2016:8) administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

George J. Gordon (dalam Syafiie, 2010:25) mengatakan bahwa administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta pengadilan.

Menurut Woodrow Wilson (dalam Syafri Wirman, 2012:21) administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Dengan administrasi publik, pemerintah

berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang tidak dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/swasta.

Administrasi publik menurut Rosenbloom dan Goldavan (dalam Syafri Wirman, 2012:20) yaitu penggunaan kepemimpinan secara politis dan berbagai proses dan teori yang sah untuk menjalankan tugas-tugas legislatif, eksekutif, dan yudisial dalam penyediaan peraturan bagi pelayanan seluruh atau sebagian masyarakat.

Menurut Chandler & Plano (dalam Harbani Pasolong, 2013:55) bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Adapun beberapa ciri-ciri yang sangat mendasar atau sesuatu hal yang harus ada di dalam administrasi (dalam Afifuddin, 2012:6) adalah:

1. Adanya kelompok manusia, yaitu kelompok yang terdiri atas dua orang atau lebih
2. Adanya kerja sama dari kelompok tersebut
3. Adanya kegiatan atau proses atau usaha
4. Adanya bimbingan, dan kepemimpinan
5. Adanya tujuan yang telah disepakati bersama.

2. Konsep Organisasi dan Organisasi Publik

Menurut James D. Mooney (dalam Syafiie, 2010:51) organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan bersama.

Luther Gulick (dalam Syafiie, 2010:52) mengatakan bahwa organisasi maksudnya adalah sebagai suatu alat saling berhubungan satuan-satuan kerja yang memberikan mereka kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur kewenangan. Jadi dengan demikian pekerjaan dapat dikoordinasikan oleh perintah para atasan kepada para bawahan yang menjangkau dari puncak sampai ke dasar dari seluruh badan usaha.

Pengertian organisasi menurut I. Barnard (dalam Zulkifli dan Nurmasari, 2015:99) yaitu suatu sistem aktivitas kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Organisasi merupakan proses untuk merancang struktur formal, mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas diantara para anggota untuk mencapai tujuan. Jadi organisasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Organisasi dalam arti badan yaitu kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu
2. Organisasi dalam arti bagan yaitu gambaran skematis tentang hubungan kerjasama dari orang-orang yang terlibat dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama

Unsur-unsur dasar yang membentuk organisasi yaitu:

1. Adanya tujuan bersama
2. Adanya kerjasama dua orang atau lebih
3. Adanya pembagian tugas
4. Adanya kehendak untuk bekerja sama

Menurut John D. Millet (dalam Syafiie, 2010:51) organisasi maksudnya adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Bentuk-bentuk organisasi (dalam Zulkifli dan Nurmasari, 2015:106) terdapat beberapa macam, sebagai berikut:

1. Organisasi Garis merupakan bentuk organisasi tertua dan paling sederhana, diciptakan oleh Henry Fayol. Ciri-ciri bentuk organisasi ini yaitu organisasinya masih kecil, jumlah karyawan sedikit, dan saling mengenal serta spesialisasi kerja belum tinggi.
2. Organisasi Garis dan Staf yaitu dianut oleh organisasi besar, daerah kerjanya luas dan mempunyai bidang tugas yang beraneka ragam serta rumit dan jumlah karyawannya banyak. Staf yaitu orang yang ahli dalam bidang tertentu yang tugasnya memberi nasehat dan saran dalam bidang kepada pejabat pemimpin didalam organisasi.
3. Organisasi Fungsional merupakan organisasi yang disusun atas dasar fungsi yang harus dilaksanakan. Organisasi ini dipakai pada perusahaan yang pembagian tugasnya dapat dibedakan dengan jelas.
4. Organisasi Panitia adalah organisasi yang dibentuk hanya untuk sementara waktu saja, setelah tugas selesai maka selesailah organisasi tersebut.

Organisasi menurut Herbert A. Simon (dalam Syafiie, 2010:51) yaitu organisasi sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubungan-hubungan lain didalam suatu kelompok orang-orang.

Organisasi publik memiliki banyak definisi, menurut Fahmi (2013:1) sebagai sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tidak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya. Kemudian Stephen P. Robbin (dalam Fahmi, 2013:2) mengatakan bahwa organisasi publik merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Blake dan Mouton (dalam Miftah Thoha, 2011:168) menjelaskan pengertian organisasi dengan menyatakan bahwa ada tujuh unsur yang terdapat pada organisasi, diantaranya:

1. Organisasi senantiasa mempunyai tujuan
2. Organisasi mempunyai kerangka (structure)
3. Organisasi mempunyai sumber keuangan
4. Organisasi mempunyai cara yang memberikan kecakapan bagi anggotanya untuk melaksanakan kerja mencapai tujuan tersebut.
5. Di dalam organisasi terdapat proses interaksi hubungan kerja antara orang-orang yang bekerja sama mencapai tujuan tersebut.
6. Organisasi mempunyai pola kebudayaan sebagai dasar cara hidupnya
7. Organisasi mempunyai hasil-hasil yang ingin dicapainya.

3. Konsep Manajemen dan Manajemen Publik

Manajemen menurut George Terry (dalam Syafii, 2010:49) adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Menurut John D. Millet (dalam Syafiie, 2010:49) manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Manajemen menurut Ordway Tead (dalam Syafiie, 2010:49) yaitu proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Haiman (dalam Zulkifli dan Nurmasari, 2015:5) manajemen yaitu fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain, mengawasi usaha-usaha yang dilakukan individu untuk mencapai tujuan.

Menurut Ricky W. Griffin (dalam Ridhotullah Subeki, 2015:1) pengertian manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.

Terdapat 4 fungsi utama dalam manajemen, diantaranya:

1. Perencanaan (Planning)
2. Pengorganisasian (Organizing)
3. Pengarahan (Actuating/Directing)
4. Pengawasan (Controlling)

Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang menurut Sondang P.Siagian (2015:5) yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Manajemen publik menurut Overman (dalam Hayat, 2017:11) adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik.

Kemudian menurut Hellriegel dan Slocum (dalam Hayat, 2017:12) manajemen publik adalah suatu pendekatan manajemen ideal untuk organisasi besar yang menekankan pada aturan-aturan seperangkat hierarki, pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedur-prosedur dan menitikberatkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut A.F. Stoner (dalam Ridhotullah Subeki, 2015:279) adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Menurut Melayu SP. Hasibuan (dalam Ridhotullah Subeki, 2015:279) manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Henry Simamora (dalam Ridhotullah Subeki, 2015:279) mengatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja.

Menurut Achmad S.Rucky (dalam Ridhotullah Subeki, 2015:280) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penerapan secara tepat dan efektif dalam proses akuisisi, pendayagunaan, pengembangan dan pemeliharaan personil yang dimiliki sebuah organisasi secara efektif untuk mencapai tingkat pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal oleh organisasi tersebut dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Mutiara S.Panggabean (dalam Ridhotullah Subeki, 2015:280) yaitu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Terdapat empat tujuan manajemen sumber daya manusia, sebagai berikut:

1. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap keutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

2. Tujuan organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya

3. Tujuan fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

4. Tujuan individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota organisasi atau perusahaan yang hendak mencapai melalui aktivitasnya dalam organisasi.

5. Konsep Pelayanan dan Pelayanan Publik

Konsep atau terminologi pelayanan berasal dari kata service. DeVrye (dalam Mulyadi Deddy, 2016:35) mengatakan ada dua pengertian yang terkandung didalamnya, yaitu pengertian pertama mengandung unsur ikut serta atau tunduk dan pengertian kedua mengandung suatu kebermanfaatn atau kegunaan.

Pelayanan menurut Fritzsimmmons (dalam Mulyadi Deddy, 2016:35) bahwa pelayanan bersifat tidak nyata dan tidak tahan lama. Pelayanan adalah proses yang diciptakan dan digunakan secara atau hampir simultan oleh penyelenggara layanan. Karena pelanggan tidak dapat menyimpan jasa tersebut setelah dihasilkan tapi efeknya dapat disimpan terus oleh pelanggan.

Pelayanan dikatakan tidak berwujud berarti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Oleh karena itu, Kotler dan Keller (dalam Mulyadi Deddy, 2016:36) memberikan empat karakteristik dari konsep pelayanan yaitu:

1. Intangibility : atau tak berwujud yaitu pelayanan tidak dapat dilihat, dirasakan, didengar, maupun dicium sebelum dibeli atau dikonsumsi oleh pengguna.
2. Inseparability : atau tak terpisahkan yaitu kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pemberi layanan, baik perorangan maupun organisasi serta perangkat mesin atau teknologi karena jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
3. Variability : atau bervariasi yaitu pelayanan sangat beraneka ragam, tergantung siapa yang memberikan, kapan dan dimana, serta kepada siapa pelayanan diberikan.
4. Perishability : atau dapat dimusnahkan yaitu pelayanan tidak bisa disimpan, oleh karena itu pada dasarnya pelayanan dikonsumsi pada saat itu juga.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, sebagai berikut:

1. Perihal atau cara melayani
2. Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang)
3. Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti yang dikutip oleh Donald (dalam Hardiyansyah, 2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak

menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:10) service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Pelayanan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2016:2) yaitu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani; servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Adapun pengertian Pelayanan Publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003 yaitu segala kegiatan pelayanan yang

dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan komponen-komponen pelayanan (dalam Mulyadi Deddy, 2016:43), yaitu sebagai berikut:

1. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu penyelesaian**
Ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya pelayanan**
Dalam hal ini biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.
4. **Produk pelayanan**
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana**
Harus disediakan secara memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. **Kompetensi petugas.**
Harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (dalam Mulyadi Deddy, 2016:39) adalah pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Kurniawan (dalam Lijan Poltak Sinambela, 2016:5) pelayanan publik yaitu suatu pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Adapun berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan yaitu 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.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21) bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.

Menurut Azam Awang (2012:39) pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan Publik menurut Moenir (dalam Deddy Mulyadi, 2016:192) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Mediya Lukman (2013:15) pelayanan publik dapat dimaksudkan sebagai pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau institusi-institusi lain atas nama pemerintah kepada masyarakat.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat (2017:22) adalah memberikan pelayanan secara professional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik.

Dalam praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan, maka pelayanan publik dapat diklasifikasikan ke dalam empat jenis yaitu:

1. Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.
3. Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik
4. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan beberapa asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu diantaranya:

- a. **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas:** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif:** mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak:** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Tiga orang ahli yaitu Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pandji Santosa (2012:62) mengembangkan konsep pelayanan yang berkualitas atau Service Quality (Servqual). Paradigma servqual ini terdapat dari adanya empat kesenjangan, yaitu:

- a. **Kesenjangan pertama:** tidak mengetahui keinginan pelanggan.

- b. Kesenjangan kedua: kesalahan menentukan standard kualitas pelayanan.
- c. Kesenjangan ketiga: adanya kesenjangan kinerja pelayanan.
- d. Kesenjangan keempat: janji yang diberikan, tidak sesuai dengan kenyataan.

Kemudian ketiga ahli tersebut yaitu Zeithaml, Parasuraman dan Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 indikator (dalam Hardiansyah, 2011:46) yaitu:

1. Tangibles (*Berwujud*)
2. Reliability (*Kehandalan*)
3. Responsiveness (*Respon/Ketanggapan*)
4. Assurance (*Jaminan*)
5. Empathy (*Empati*)

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik. Adapun tujuan pelayanan publik yang terdapat pada pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sebagai berikut:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Konsep Pelayanan Elektronik

Pelayanan Elektronik merupakan suatu upaya pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Terminologi e-Government menurut Kurniawan (dalam Hardiansyah, 2011:107) dapat diartikan sebagai kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif.

Menurut Abidin, Zainal (dalam Deddy Mulyadi, 2016:79) e-Government dimaknai sebagai suatu sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat yang berbasis internet untuk merekam dan melacak informasi publik dan memberi akses layanan publik oleh instansi pemerintah. Tujuan dari adanya konsep ini adalah untuk mendorong dan menyederhanakan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam hal pelayanan publik untuk semua pihak. Dengan kata lain, penggunaan e-government akan mendorong terciptanya good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik.

World Bank (dalam Hardiansyah, 2011:108) mengatakan bahwa e-Government dapat diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi (seperti internet, telepon, satelit) oleh institusi pemerintahan untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, komunitas bisnis, dan kelompok terkait lainnya.

Kemudian e-Government menurut pendapat Kementerian Kominfo (dalam Hardiansyah, 2011:108) adalah aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara online.

7. Konsep Standar Pelayanan

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 tahun 2014 bahwa Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (dalam Deddy Mulyadi, 2016:196).

Standar pelayanan (dalam Hardiansyah, 2011:28) merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Adapun tujuan pedoman standar pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Adapun sasaran pedoman standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 tahun 2014 yang tercantum dalam (bab II) yang berkaitan dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan dilakukan dengan berdasarkan prinsip:

1. Sederhana: standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara
2. Partisipatif: penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan
3. Akuntabel: hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan
4. Berkelanjutan: standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan
5. Transparansi: standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat
6. Keadilan: standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis.

Kemudian, adapun komponen standar pelayanan yang tercantum pada Bab III dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.15 tahun 2014 yaitu:

1. Persyaratan: persyaratan adalah syarat (dokumen, atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 2. Sistem, mekanisme dan prosedur: prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.
 3. Jangka waktu pelayanan: waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 4. Biaya/tarif: biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 5. Produk pelayanan: produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan: organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan seperti penyediaan kotak saran atau kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

8. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada pasal 1 ayat(4) yaitu pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN

adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Menurut Maulidiah (2014:271) pelayanan administrasi terpadu kecamatan didefinisikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari tahap permohonan yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, hingga pada tahap penerbitan dokumen, dan dilakukan seluruhnya melalui satu meja atau loket pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena efisiensi dan efektifitas pelayanan publik menjadi sorotan utama oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik selama ini di Indonesia.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi beberapa syarat, yaitu:

1. Persyaratan Substantif: yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian wewenang sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 6 ayat (2) yaitu pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) yaitu meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan.

Pendelegasian wewenang dari Bupati kepada camat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten

Karimun yaitu ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun. Adapun meliputi bidang perizinan dan non perizinan, diantaranya pelayanan bidang perizinan yaitu: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Tempat Usaha (SITU), Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), Izin Penambangan dan lainnya. Sedangkan pelayanan bidang non perizinan yaitu: Penerbitan Kartu Keluarga (KK), Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Penerbitan Surat Tanah, dan Surat Keterangan lainnya.

2. Persyaratan Administratif: yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 8 ayat (2) adalah:
 - a. Jenis pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan
 - c. Proses/prosedur pelayanan
 - d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
 - e. Waktu pelayanan, dan
 - f. Biaya pelayanan
3. Persyaratan Teknis: yaitu berupa sarana prasarana dan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan. Adapun sarana prasarana yang dimaksud pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 10 yaitu:

- a. Loker/meja pendaftaran
- b. Tempat pemrosesan berkas
- c. Tempat pembayaran
- d. Tempat penyerahan dokumen
- e. Tempat pengolahan data dan informasi
- f. Tempat penanganan pengaduan
- g. Tempat piket
- h. Ruang tunggu, dan
- i. Perangkat pendukung lainnya

Sedangkan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yaitu tertera pada pasal 11 ayat (1) yaitu:

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

9. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Bahasa Indonesia kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu, (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya) atau mutu.

Menurut Daviddow & Uttal (dalam Hardiansyah, 2011;35) kualitas merupakan usaha apa saja yang digunakan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan.

Kotler (dalam Hardiansyah, 2011;35) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Sedangkan menurut Sinambela (dalam Hardiansyah, 2011;36) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut Sampara (dalam Hardiansyah, 2011; 35) adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Fandy Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2011;40) menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Adapun dimensi atau ukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (dalam Hardiansyah, 2011;53) yaitu:

1. Tangibles (Berwujud) adalah bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan.
3. Responsiveness (Respon/Ketanggapan) adalah keinginan para pegawai untuk merespon atau membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

4. Assurance (Jaminan) adalah jaminan yang diberikan kepada masyarakat yang dapat dipercaya dan bebas dari resiko atau keragu-raguan yang mencakup dalam hal ketepatan waktu pelayanan, jaminan kepastian biaya pelayanan, dan jaminan legalitas dalam pelayanan
5. Empathy (Empati) adalah kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat.

Kemudian kualitas pelayanan juga diartikan sebagai pelayanan yang dapat memenuhi keinginan atau keperluan pelanggan yang menerima pelayanan yang bersangkutan. (dalam MAMPU, 1990:2) Terdapat dua aspek dalam kualitas pelayanan:

1. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dimana terdapat unsur-unsur dalam kualitas seperti kesopanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan respon atau ketanggapan.
2. Hasil yang diberikan, dimana terdapat unsur-unsur kualitas seperti dapat dipercaya atau bebas dari keragu-raguan dan kesesuaian dengan standar yang sudah ditetapkan.

Terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kualitas (dalam MAMPU), yaitu:

1. Sumber daya manusia
2. Teknologi
3. Sumber dana
4. Fasilitas
5. Kepemimpinan



Sumber Daya Manusia: Kemampuan dan motivasi para pekerja akan mempengaruhi kualitas suatu pelayanan. Hal ini karena tingkat penggunaan sumber daya lain seperti teknologi, peralatan dan bahan secara efektif dan efisien tergantung pada kapasitas tenaga kerja. Kemampuan tenaga kerja dapat ditingkatkan melalui pelatihan yang dapat membangun sikap positif dan memperluas keterampilan dan pengetahuan karyawan.

Teknologi: Kualitas juga dapat ditingkatkan melalui perbaikan teknologi. Teknologi tidak hanya bersifat mekanik atau elektronik tetapi juga mencakup pengetahuan dan metode yang digunakan dalam pelayanan.

Sumber Dana: Sehubungan dengan sumber dana, kualitas dapat ditingkatkan melalui pemanfaatan, pemeliharaan, dan penjadwalan yang lebih baik.

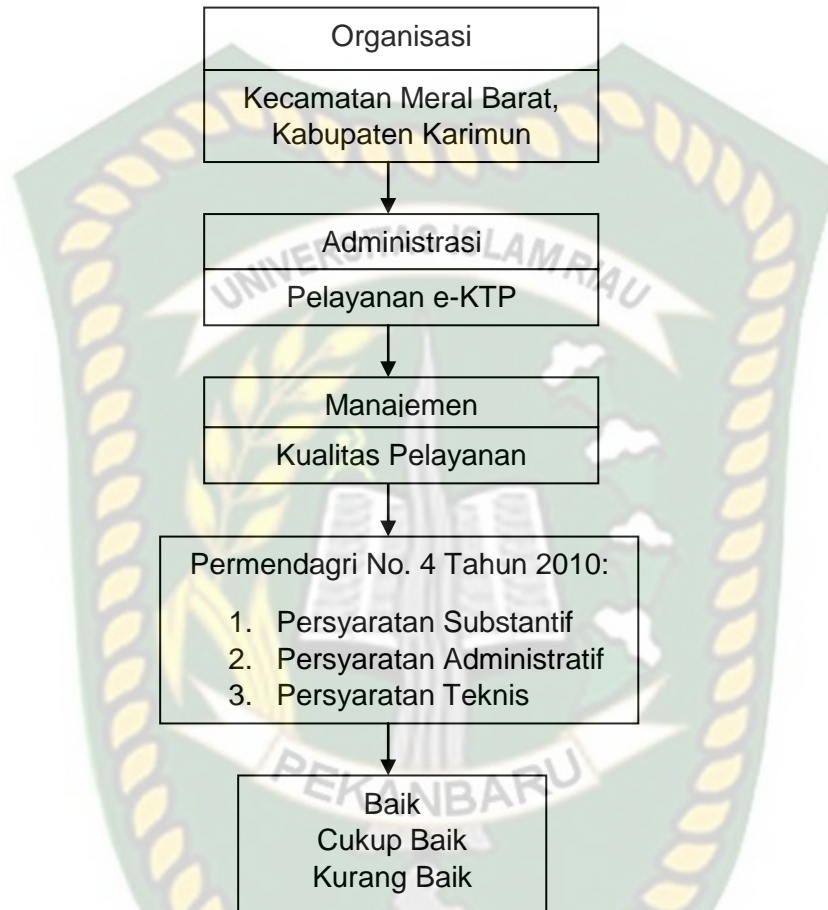
Fasilitas: Organisasi menggunakan berbagai fasilitas dalam produksi layanan. Bahan yang cacat atau di bawah standar akan mengakibatkan penurunan kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa fasilitas tersebut memenuhi persyaratan atau standar yang telah ditetapkan.

Kepemimpinan: Peningkatan kualitas juga tergantung pada faktor kepemimpinan. Kepemimpinan yang dapat menciptakan lingkungan manajemen dan budaya kerja berbasis pelayanan yang berkualitas dapat memfasilitasi penerapan nilai-nilai perbaikan dalam pekerjaan. Hal ini karena reaksi dan tingkat dukungan karyawan terhadap upaya memberikan layanan yang berkualitas dipengaruhi oleh sikap dan pendirian manajemen puncak.

B. Kerangka Pikir

Kerangka pikir dimaksudkan untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai variabel penelitian beserta indikator yang terkait didalam penelitian. Kerangka pikir pada variabel penelitian ini tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN"). Secara rinci dapat dilihat pada bagan dibawah ini

Gambar 2.1: Kerangka Pikir Pada Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN”)



Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

C. Hipotesis

Pada penelitian ini penulis dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut: “Diduga Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun masih belum dilaksanakan dengan maksimal”.

D. Konsep Operasional

Untuk menghindari dari kesalahan pemahaman beberapa konsep ataupun istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan dalam konsep operasional sebagai berikut:

1. Administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.
2. Administrasi Publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan Negara.
3. Organisasi adalah sebagai bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan bersama.
4. Organisasi Publik adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai tujuan bersama atau sekelompok tujuan.
5. Manajemen adalah proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.
6. Manajemen Publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu planning, organizing, dan controlling dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik.

7. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
8. Pelayanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami
9. 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.
10. Pelayanan Elektronik adalah kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik baik ditingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi proses pelayanan publik yang efisien, transparan dan efektif.
11. Standar Pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.
12. Kualitas Pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

13. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.
14. Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun merupakan salah satu dari 12 Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Karimun yang terdiri dari 2 Kelurahan dan 2 Desa.
15. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dan berlaku seumur hidup.
16. Persyaratan Substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat, yaitu meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan.
17. Persyaratan Administratif adalah berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan.
18. Persyaratan Teknis adalah berupa sarana prasarana dan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan.

E. Operasional Variabel

Tabel 2.1: Operasional Variabel Pada Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN")

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
<p>Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.</p> <p>Sampara (dalam Hardiansyah, 2011:35)</p>	Kualitas Pelayanan	1. Substantif	a. Pemberian wewenang b. Kemudahan pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		2. Administratif	a. Jenis pelayanan b. Persyaratan pelayanan c. Kemudahan Proses/prosedur dalam pelayanan d. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan e. Waktu pelayanan f. Biaya pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		3. Teknis	a. Sarana dan prasarana dalam pelayanan yang akan diberikan b. Kenyamanan Ruang tunggu pelayanan c. Jumlah petugas dalam pelayanan d. Reaksi dan tanggapan petugas e. Kecakapan petugas pelayanan f. Sikap petugas pelayanan	Baik Cukup Baik Kurang Baik

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021.

F. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *skala likert*. Skala likert yaitu skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017:93). Terlebih dahulu menetapkan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator, yaitu:

- Baik : Apabila rata-rata jawaban terhadap indikator Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") pada persentase 67-100%
- Cukup Baik : Apabila rata-rata jawaban terhadap indikator Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") pada persentase 34-66%
- Kurang Baik : Apabila rata-rata jawaban terhadap indikator Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") pada persentase 0-33%

Adapun pengukuran untuk masing-masing indikator variabel adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Substantif merupakan pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat, yang meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan.

Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Substantif berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Substantif berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Substantif berada pada skala 0-33%

2. Persyaratan Administratif merupakan berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan.

Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Administratif berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Administratif berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Administratif berada pada skala 0-33%

3. Persyaratan Teknis merupakan berupa sarana prasarana dan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan.

Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Teknis berada pada skala 67-100%

Cukup Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Teknis berada pada skala 34-66%

Kurang Baik : apabila rata-rata jawaban responden terhadap indikator Teknis berada pada skala 0-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya (Sudaryono, 2018:82). Penelitian deskriptif menurut Sudaryono (2018:82) adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan, ataupun prosedur.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kombinasi atau campuran. Menurut Sugiyono (dalam Sudaryono, 2018:92) metode penelitian kombinasi adalah suatu metode yang mengombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan objektif. Dalam metode kombinasi, model strategi yang peneliti gunakan yaitu eksplanatoris sekuensial adalah mengumpulkan dan menganalisis data kuantitatif terlebih dahulu dan untuk mengeksplorasi lebih dalam dijelaskan dengan adanya data secara kualitatif.

Menurut Nanang Martono (dalam Sudaryono, 2018:92) penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang bertujuan menggambarkan fenomena atau gejala sosial secara kuantitatif atau menganalisis bagaimana

fenomena atau gejala sosial yang terjadi dimasyarakat saling berhubungan satu sama lain. Kemudian metode kuantitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah (Nanang Martono, 2016:20).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan kata-kata atau kalimat dari individu, buku, dan sumber lain (dalam Nanang Martono, 2016:21)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun, dimana Kecamatan Meral Barat ini merupakan salah satu dari 12 Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Karimun, yang memiliki 2 Kelurahan dan 2 Desa yaitu Kelurahan Pasir Panjang, Kelurahan Darussalam, Desa Pangke dan Desa Pangke Barat.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80).

Adapun yang termasuk populasi dalam penelitian ini yaitu: Camat, Sekretaris Camat, Kasubbag UP, Kasubbag PRK, Pengelola Sistem Informasi, pengadministrasi kepegawaian, pengadministrasi umum 2, pengemudi,

penyusun laporan keuangan, bendahara, pengadministrasi keuangan 2, Kasi pemerintahan, pengadministrasi pemerintahan, pengadministrasi perizinan, pengadministrasi kependudukan 2, pengadministrasi pertanahan, Kasi Pemberdayaan Masyarakat, Analis Pemberdayaan masyarakat, Pengelola urusan kesehatan masyarakat, Kasi Kesejahteraan Sosial, Analis Organisasi Masyarakat, pengelola kesejahteraan sosial, Kasi Lingkungan Hidup, Pengawas Lapangan Petugas Kebersihan Jalan, Saluran dan Jembatan, pengelola lingkungan, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, Analis Dokumen Perizinan.

2. Sampel

Nanang Martono (2016:76) menjelaskan bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau dapat didefinisikan juga sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.

Kemudian menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Untuk lebih jelas mengenai populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 : Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN”)

No.	Unit Sampel	Populasi	Sampel	Persentase
1	2	3	4	5
1	Camat	1	1	100%
2	Sekretaris Camat	1	1	100%
3	K.A Seksi Pemerintahan	1	1	100%

1	2	3	4	5
4	Pengadministrasi Kependudukan	30	4	13%
5	Masyarakat yang mengurus KTP-el	253	72	28%
	Jumlah	286	79	

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *Teknik Sensus, Teknik Purposive Sampling dan Teknik Insidental Sampling*.

Teknik Sensus atau Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil menurut Sugiyono (2017:85). Teknik sensus ini digunakan untuk Camat, Sekretaris Camat, dan Kasi Pemerintahan.

Teknik Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017:85). Teknik penarikan sampel ini digunakan untuk petugas pengadministrasi kependudukan.

Teknik Insidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok atau sesuai dengan ketentuan sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:85). Teknik insidental sampling ini digunakan untuk masyarakat yang mengurus KTP-el di Kecamatan Meral Barat selama 2 tahun terakhir yaitu tahun 2018-2019.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penelitian lapangan tentang pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun yang berupa kuisisioner (angket), wawancara dan observasi.

2. Data Sekunder

Merupakan data atau informasi pelengkap yang diperoleh dalam penelitian ini dapat berupa laporan tertulis, buku, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi merupakan teknik atau cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke objek yang akan diteliti. Pada penelitian pelayanan dalam pembuatan KTP-el ini adapun yang dilihat cara bekerja, cara memberikan pelayanan, sikap pegawai, fasilitas yang tersedia dan teknologi yang digunakan.
2. Kuesioner(angket) yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di isi. Kuesioner ini diberikan kepada masyarakat, yang mana pertanyaannya mengenai pelayanan publik dan pertanyaan tersebut berdasarkan indikator penilaian yang sudah ada.
3. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan kepada seseorang (informan

ataupun responden). Yang menjadi narasumber dalam penelitian ini yaitu Camat, Sekretaris Camat, Kasi Pemerintahan, serta Pengadministrasi kependudukan. Dan pertanyaan yang diajukan mengenai pelayanan dalam pembuatan KTP-el.

4. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi camat, mengenai standar operasional prosedur dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, kemudian data dikelompokkan sesuai dengan jenisnya dan data tersebut dianalisis secara deskriptif melalui metode kombinasi yaitu menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif.

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 : Jadwal Kegiatan Pelaksanaan Penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN”)

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2020-2021																																			
		Juli-Des				Januari				Februari				Maret				Juni				Juli				Ags-Sep				Oktober				Nov			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	■	■	■	■																																
2	Seminar UP																																				
3	Revisi UP																																				
4	Revisi Kuisisioner																																				
5	Rekomendasi Survey																																				
6	Survey Lapangan																																				
7	Analisis Data																																				
8	Penyusunan Laporan Hasil																																				

I. Rencana Sistematika Laporan Penelitian

Adapun sistematika penulisan usulan penelitian dalam bentuk skripsi ini dibahas dalam 6 BAB, dimana pembahasan-pembahasan BAB mempunyai kaitan antara satu dengan yang lainnya yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dimulai dengan latar belakang masalah, selanjutnya perumusan masalah serta tujuan dan kegunaan penelitian.

BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

Bab ini merupakan landasan teori untuk melakukan pembahasan usulan penelitian lebih lanjut dengan teori yang berhubungan dengan penelitian ini, setelah itu dilanjutkan dengan kerangka pikir, konsep operasional, hipotesis, konsep operasional variabel, dan teknik pengukuran.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, jadwal waktu kegiatan penelitian, serta sistematika penulisan usulan penelitian.

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

Pada bab ini memuat tentang gambaran Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun, struktur organisasi, fungsi dan tugas, sumber daya organisasi, serta informasi lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari hasil penelitian dan hasil pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

BAB VI : PENUTUP

Bab terakhir ini merupakan bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai penelitian Analisis Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Karimun

1. Keadaan Geografis

Kabupaten Karimun merupakan salah satu kabupaten yang ada di Provinsi Kepulauan Riau. Secara astronomis, Kabupaten Karimun terletak diantara 0° 35' Lintang Utara sampai dengan 1° 10' Lintang Utara dan 103° 30' Bujur Timur sampai dengan 104° Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Karimun terdiri atas daratan dan perairan, secara keseluruhan kurang lebih seluas 7.986 km².

Kabupaten Karimun merupakan sebuah kabupaten kepulauan yang terdiri dari pulau besar dan kecil. Kabupaten Karimun saat ini terdiri dari 250 buah pulau, dimana semua pulau sudah bernama dan hanya sebanyak 57 pulau yang sudah berpenghuni. Dua pulau terbesar yang menjadi pusat pemukiman dan sentra ekonomi adalah pulau Karimun dan Kundur. Pulau terluar di Kabupaten Karimun adalah pulau Karimun Anak dan Pulau Iyu Kecil.

Batas-batas Kabupaten Karimun yaitu:

- Utara : Philip Channel Singapura dan Semenanjung Malaysia
- Selatan : Kecamatan Kateman Kabupaten Indragiri Hilir
- Barat : Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Bengkalis dan Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan
- Timur : Kota Batam

Tabel IV. 1 Luas Daerah menurut Kecamatan di Kabupaten Karimun.

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (km ²)
1	Moro	Moro	447,92
2	Durai	Telaga Tujuh	62,98
3	Kundur	Tanjung Batu Kota	83,74
4	Kundur Utara	Tanjung Berlian Kota	245,65
5	Kundur Barat	Sawang	189,92
6	Ungar	Sei Buluh	55,53
7	Belat	Sebele	109,34
8	Karimun	Tanjung Balai Kota	59,76
9	Buru	Buru	73,40
10	Meral	Meral Kota	57,85
11	Tebing	Tebing	76,35
12	Meral Barat	Darussalam	61,55

Sumber: Kabupaten Karimun dalam angka, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Kecamatan Meral Barat dengan Ibukota Kecamatan yaitu Darussalam memiliki luas wilayah sebesar 61,55 km².

2. Keadaan Demografi

Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun, jumlah penduduk Kabupaten Karimun tahun 2019 mencapai 250.511 jiwa, terdiri dari 128.344 laki-laki, dan 122.167 perempuan.

3. Pemerintahan

Kabupaten Karimun dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999. Pada saat terbentuk, Kabupaten Karimun hanya terdiri dari 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Karimun, Kecamatan Moro dan Kecamatan Kundur.

Seiring berjalannya waktu, wilayah Kabupaten ini mekar menjadi 9 kecamatan. Kemudian pada tahun 2013, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun No.12/2013, wilayah Kabupaten Karimun kembali mengalami pemekaran menjadi 12 kecamatan.

Kedua belas kecamatan tersebut adalah Kecamatan Moro, Kecamatan Durai, Kecamatan Kundur, Kecamatan Ungar (pemekaran dari kecamatan Kundur), Kecamatan Kundur Utara, Kecamatan Belat (pemekaran dari kecamatan Kundur Utara), Kecamatan Kundur Barat, Kecamatan Karimun, Kecamatan Buru, Kecamatan Meral, Kecamatan Meral Barat (pemekaran dari Kecamatan Meral) dan Kecamatan Tebing.

Pada tahun 2019, setelah mengalami pemekaran wilayah, jumlah desa dan kelurahan yang ada di Kabupaten Karimun sebanyak 71 desa/kelurahan. Terdiri atas 42 daerah berstatus desa dan 29 kelurahan. Sedangkan jumlah RW/RT secara keseluruhan adalah sebanyak 397 RW dan 1.089 RT.

B. Gambaran Umum Kecamatan Meral Barat

1. Keadaan Geografis

Kecamatan Meral Barat merupakan salah satu dari 12 kecamatan yang ada di Kabupaten Karimun yang terbentuk pada Juli 2013 yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Meral. Wilayah dari Kecamatan Meral Barat memiliki luas 403,27 km² dengan kelurahan Pasir Panjang yang memiliki wilayah terluas yaitu 47,99 persen dari total luas Kecamatan Meral Barat. terletak diantara 0,3100 sampai dengan 1.0421 Lintang Utara dan 103.0080 sampai dengan 103.2136 Bujur Timur. Batas-batas Kecamatan Meral Barat di sebelah:

- Utara : Selat Malaka
- Selatan : Kecamatan Meral
- Barat : Kabupaten Meranti
- Timur : Kecamatan Meral dan Tebing

2. Keadaan Demografi

Penduduk Kecamatan Meral Barat pada tahun 2019 tercatat sebanyak 15.255 jiwa yang terdiri dari 7.909 laki-laki dan 7.346 perempuan. Kecamatan Meral Barat ini terdiri dari 2 Kelurahan dan 2 Desa. Berikut jumlah penduduk di Kecamatan Meral Barat:

Tabel IV. 2 Jumlah Penduduk Kecamatan Meral Barat Berdasarkan Jenis Kelamin.

No	Kelurahan/Desa	Jumlah Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kelurahan Darussalam	2.135	1.985	4.120
2	Kelurahan Pasir Panjang	2.619	2.402	5.021
3	Desa Pangke	1.810	1.640	3.450
4	Desa Pangke Barat	1.345	1.319	2.664
Jumlah		7.909	7.346	15.255

Sumber: Kecamatan Meral Barat dalam angka, 2020.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah penduduk terbesar yaitu Kelurahan Pasir Panjang dengan jumlah penduduk sebanyak 5.021 jiwa, dengan jumlah laki-laki 2.619 jiwa dan perempuan 2.402 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk terkecil bisa dilihat yaitu Desa Pangke Barat dengan jumlah penduduk sebanyak 2.664 jiwa, dengan jumlah laki-laki 1.345 jiwa dan perempuan 1.319 jiwa.

3. Struktur Organisasi

Tugas dan fungsi masing-masing jabatan dalam organisasi sudah diatur dalam Peraturan Bupati Karimun Nomor 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Kecamatan Tipe A dan Kelurahan, Yakni sebagai berikut:

1. Camat

Camat adalah Kepala Kecamatan di lingkungan pemerintah Kabupaten Karimun. Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati di bidang Pemerintahan, Pembangunan

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut pada pasal 3 Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 ini, Camat mempunyai tugas:

- a. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan Umum dan pembinaan pemerintahan Desa/Kelurahan
- b. Melaksanakan tugas-tugas kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati
- c. Melaksanakan pembinaan ketenteraman dan ketertiban, pemberdayaan masyarakat, kesejahteraan sosial, dan lingkungan hidup
- d. Melakukan koordinasi dengan instansi lain dalam rangka pelaksanaan penataan dan pembinaan
- e. Menyusun rencana pembangunan di wilayah kerja kecamatan
- f. Memberikan informasi, saran dan pertimbangan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas kepada Bupati
- g. Melaporkan serta mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas-tugasnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

2. Sekretaris

Sekretaris Kecamatan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 pasal 4 mempunyai tugas membantu camat dalam mengoordinasikan pelaksanaan tugas serta membina dan memberikan pelayanan teknis dan administratif kepada semua unsur di lingkungan pemerintah kecamatan.

Uraian tugas sekretaris kecamatan sebagai berikut:

- a. Menyusun rencana kerja mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaannya
- b. Mengurus dan melaksanakan segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan ketatausahaan, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga
- c. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh pimpinan.

Sekretaris membawahi Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan.

3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 pasal 6, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Mempunyai tugas melakukan urusan umum, surat menyurat, kearsipan, perlengkapan kerumahtanggaan dan administrasi kepegawaian di lingkungan Kecamatan.

Uraian tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

- a. Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, kerumahtanggaan dan administrasi kepegawaian kecamatan

- b. Melaksanakan urusan perlengkapan, pemeliharaan dan inventerisasi
- c. Menyiapkan bahan rencana dan mengusulkan kenaikan pangkat, gaji berkala serta penilaian prestasi kerja pegawai kecamatan
- d. Merencanakan program kerja dan inventarisasi asset kecamatan dan kelurahan
- e. Merumuskan dan Melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan kepegawaian, pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pegawai
- f. Merumuskan dan melaksanakan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor
- g. Melaksanakan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas dan pelayanan hubungan masyarakat
- h. Melaksanakan kegiatan-kegiatan penyusunan kebutuhan dan materiil bagi unit kerja kecamatan
- i. Merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan dilingkungan kantor
- j. Melaksanakan penyusunan data kepegawaian, DP3 PNS, registrasi PNS dan DUK
- k. Melaporkan pelaksanaan tugas sub bagian Kepegawaian, umum dan perlengkapannya kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan kewenangan dan bidang tugas yang diberikan oleh Camat.

4. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Sub bagian perencanaan dan Keuangan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 pasal 7 mempunyai tugas melakukan perumusan perencanaan kegiatan dan pengelolaan keuangan kecamatan.

Adapun uraian tugas dari Sub bagian Perencanaan dan Keuangan adalah:

- a. Melakukan perumusan perencanaan kegiatan kecamatan.
- b. Melaksanakan penyusunan perencanaan kegiatan kecamatan.
- c. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang menunjang perumusan perencanaan kecamatan.
- d. Melakukan rapat koordinasi perencanaan dengan instansi lain dalam menunjang kegiatan kecamatan.
- e. Melaksanakan Kerjasama dengan instansi lain untuk menunjang pelaksanaan penyusunan rencana dan pengelolaan keuangan kecamatan.
- f. Menyiapkan bahan rencana dan pengusulan anggaran.
- g. Mengelola anggaran kecamatan.
- h. Melaporkan penggunaan dan mempertanggungjawabkan penggunaan keuangan kecamatan.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris.

5. Seksi Pemerintahan

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 pasal 8, Seksi pemerintahan mempunyai tugas membantu camat dalam

menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemerintah.

Adapun fungsi dari seksi pemerintahan yaitu:

- a. Melaksanakan dan membina pemerintahan umum, kependudukan dan catatan sipil
 - b. Melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang merupakan wewenang kecamatan
 - c. Memberikan pelayanan, rekomendasi dan perizinan
 - d. Melaksanakan administrasi kependudukan
 - e. Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan
6. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi pemberdayaan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 pasal 9 mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan pemberdayaan masyarakat.

Fungsi dari seksi pemberdayaan yaitu:

- a. Membina kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait
- c. Melakukan pengawasan, pembinaan dan memfasilitasi kegiatan program kesehatan masyarakat
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan pembangunan swadaya masyarakat
- e. Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan

7. Seksi Kesejahteraan Sosial

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 pasal 10, Seksi kesejahteraan sosial mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan perencanaan bahan erumusan kebijakan, pelaksanaan pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan sosial.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, makan seksi kesejahteraan sosial mempunyai fungsi:

- a. Melakukan tugas penanggulangan masalah sosial
- b. Melakukan pencegahan dan penanggulangan bencana alam
- c. Melaksanakan koordinasi pembinaan kegiatan organisasi sosial/kemasyarakatan dan lembaga swadaya masyarakat
- d. Melakukan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan.

8. Seksi Lingkungan Hidup

Sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 pasal 11, Seksi lingkungan hidup mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan lingkungan hidup.

Untuk melaksanakan tugas diatas, maka seksi lingkungan hidup mempunyai fungsi yaitu:

- a. Melakukan pencegahan atas pengambilan sumber daya alam tanpa izin dan dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup

- b. Melakukan koordinasi dalam pembinaan dan pengawasan serta pelaporan langkah-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan
- c. Melakukan pengawasan kebersihan di lingkungan wilayah kecamatan
- d. Melakukan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan.

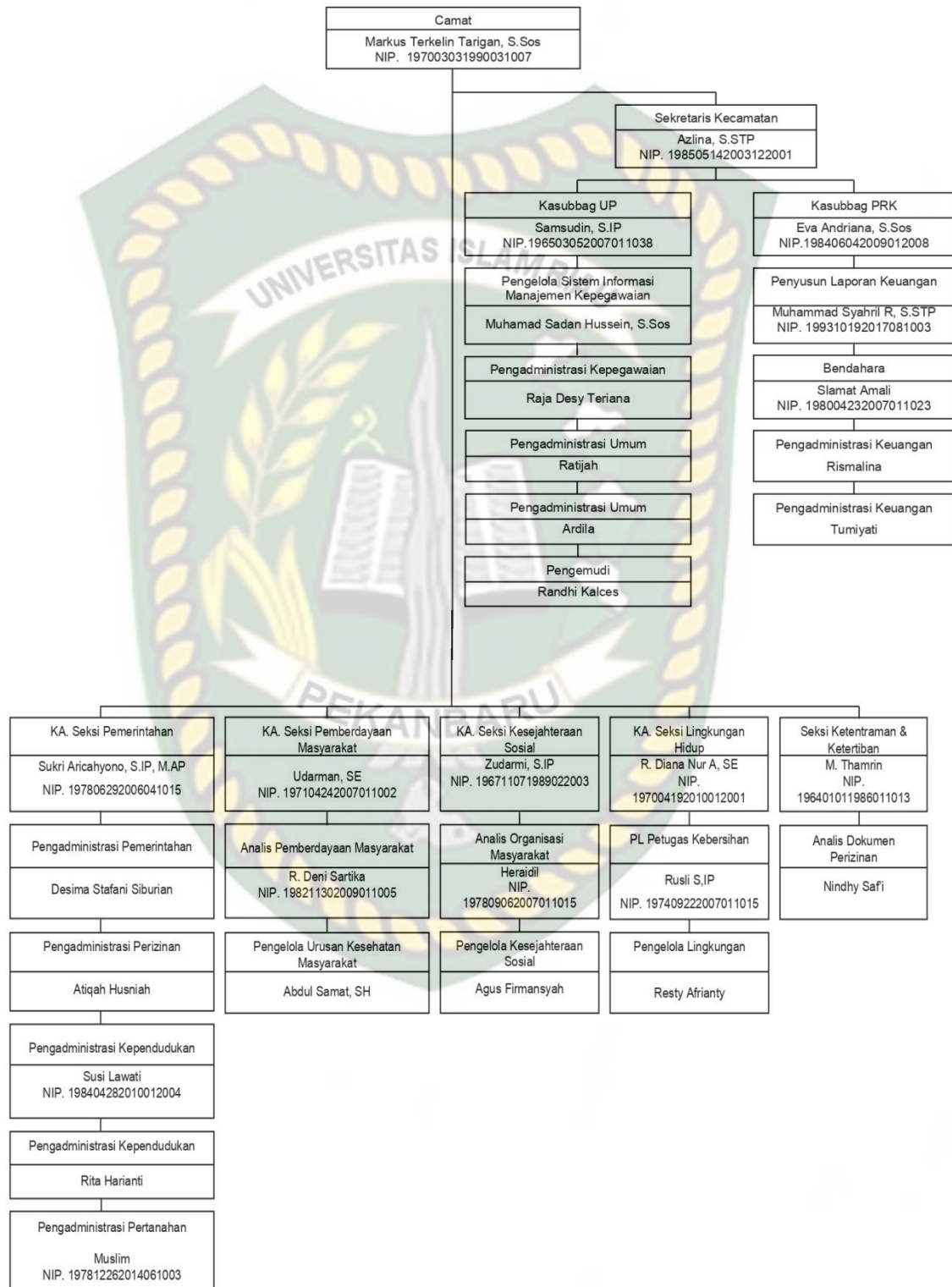
9. Seksi Ketenteraman dan Ketertiban

Seksi ketenteraman dan ketertiban sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 pasal 12, mempunyai tugas membantu camat dalam menyiapkan perencanaan bahan perumusan kebijakan, pelaksanaan pembinaan, evaluasi dan pelaporan urusan ketenteraman dan ketertiban.

Adapun fungsi dari seksi ketenteraman dan ketertiban yaitu:

- a. Melakukan pembinaan ketenteraman dan ketertiban
- b. Melakukan koordinasi dan membina kesatuan pelindung masyarakat (LINMAS) di wilayah kerja kecamatan
- c. Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh pimpinan.

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun.



Sumber: Kecamatan Meral Barat, Kabupaten Karimun 2021.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Identitas responden berisi data atau gambaran yang jelas terhadap sifat responden untuk dilakukan analisis agar tujuan dari penelitian dapat tercapai sebagaimana mestinya. Pada penelitian ini, peneliti menulis identitas responden berdasarkan jenis kelamin, umur dan tingkat Pendidikan. Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan sekretaris kecamatan camat meral barat, kepala seksi pemerintahan kecamatan meral barat serta memberi kuesioner kepada 4 pegawai kecamatan dan 72 masyarakat di wilayah kecamatan meral barat.

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang dilakukan, adapun identitas responden berdasarkan jenis kelamin pegawai kantor camat Meral Barat dan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V. 1 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pegawai Kantor Camat Meral Barat

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	-	-
2	Perempuan	4	100%
Jumlah		4	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwa responden pegawai kantor camat Meral Barat bagian pengurusan pelayanan khususnya Kartu Tanda

Penduduk Elektronik (e-KTP) terdiri dari pegawai perempuan yang berjumlah 4 orang atau dengan persentase 100%.

Tabel V. 2 : Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Masyarakat Kecamatan Meral Barat

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	35	49%
2	Perempuan	37	51%
Jumlah		72	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.2 diatas dapat dilihat bahwa responden masyarakat berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang dengan persentase 49%, sedangkan responden masyarakat yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 37 orang dengan persentase 51%. Dengan demikian diketahui bahwa responden dari masyarakat kecamatan Meral Barat di dominasi oleh perempuan.

2. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia dapat diketahui dengan jawaban responden yang tertulis dalam kuesioner penelitian. Adapun usia untuk responden tercantum dalam tabel berikut:

Tabel V. 3 : Identitas Responden Berdasarkan Usia Pegawai Kantor Camat Meral Barat

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1	<20-30 Tahun	2	50%
2	31-40 Tahun	2	50%
3	41-50 Tahun	-	
4	>50 Tahun	-	
Jumlah		4	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.3 diatas, dapat diketahui bahwa responden pegawai kantor camat Meral Barat berusia <20-30 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 50%. Kemudian untuk responden dengan rentang usia 31-40 tahun berjumlah 2 orang dengan persentase 50%.

Tabel V. 4 : Identitas Responden Berdasarkan Usia Masyarakat.

No	Tingkat Umur	Jumlah	Persentase
1	<20-30 Tahun	44	61%
2	31-40 Tahun	17	24%
3	41-50 Tahun	8	11%
4	>50 Tahun	3	4%
Jumlah		72	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.4 diatas, dapat diketahui bahwa responden masyarakat kecamatan Meral Barat dengan usia <20-30 tahun berjumlah 44 orang dengan persentase 61%, kemudian untuk rentang usia 31-40 tahun berjumlah 17 orang dengan persentase 24%, untuk responden usia 41-50 tahun berjumlah 8 orang dengan persentase 11%, dan untuk responden yang berusia diatas 50 tahun berjumlah 3 orang dengan persentase 4%.

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Identitas responden berdasarkan tingkat Pendidikan dapat diketahui dengan jawaban responden yang tertulis dalam kuesioner penelitian. Adapun untuk tingkat pendidikan responden tercantum dalam tabel berikut:

Tabel V. 5 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Meral Barat

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	-	-
2	SMP	-	-
3	SMA/SMK	4	100%
4	Diploma	-	-
5	Sarjana (S1)	-	-
Jumlah		4	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.5 diatas, dapat diketahui bahwa responden pegawai kantor camat didominasi oleh pegawai dengan tingkat Pendidikan SMA/SMK yang berjumlah 4 orang atau 100%. Hal ini didasari oleh lulusan SMA/SMK yang bisa langsung masuk ke dunia kerja bagian pemerintahan sebagai honorer.

Tabel V.6 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Masyarakat

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SD	4	6%
2	SMP	15	21%
3	SMA/SMK	41	57%
4	Diploma	3	5%
5	Sarjana (S1)	8	11%
Jumlah		72	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.6 diatas, dapat diketahui bahwa responden masyarakat kecamatan Meral Barat dengan tingkat Pendidikan SD berjumlah 4

orang dengan persentase 6%, tingkat Pendidikan SMP berjumlah 15 orang dengan persentase 21%, kemudian tingkat Pendidikan SMA/SMK berjumlah 41 orang dengan persentase 57%, tingkat Pendidikan Diploma berjumlah 3 orang dengan persentase 5%, dan tingkat Pendidikan Sarjana (S1) berjumlah 8 orang dengan persentase 11%. Berdasarkan hasil kuesioner diketahui bahwa tingkat Pendidikan responden masyarakat kecamatan Meral Barat didominasi oleh SMA/SMK.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN").

Kualitas pelayanan menurut Sampara (dalam Hardiansyah, 2011:35) adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Adapun standar pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

1. Indikator Substantif

Persyaratan substantif yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian wewenang sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 6 ayat (1) yaitu pendelegasian sebagian wewenang yang meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan.

Tabel V. 7 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Terhadap Indikator Substantif

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Delegasi Wewenang	3 (75%)	1 (25%)	0 (0%)	4 (100%)
2	Kemudahan Pelayanan	2 (50%)	2 (50%)	0 (0%)	4 (100%)
Jumlah		5	3	0	8
Rata-Rata		2,5	1,5	0	4
Persentase		63%	37%	0%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel V.7 diatas, dapat diketahui bahwa jawaban dari pegawai kantor camat pada kategori baik berjumlah 3 orang dengan persentase 63%, untuk kategori cukup baik berjumlah 1 orang dengan persentase 37%, dan untuk kategori kurang baik tidak ada yang memberikan jawaban. Dengan beberapa alasan yang diberikan responden adalah dengan adanya pendelegasian wewenang yang diberikan Bupati kepada camat membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa untuk indikator substantif jawaban yang diberikan oleh pegawai kantor camat Meral Barat dominan pada kategori "Baik".

Tabel V.8 : Tanggapan Responden Masyarakat Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Substantif

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Delegasi Wewenang	40 (55,5%)	31 (43%)	1 (1,5%)	72 (100%)
2	Kemudahan Pelayanan	37 (52%)	35 (48%)	0 (0%)	72 (100%)
Jumlah		77	66	1	144
Rata-Rata		38,5	33	0,5	72
Persentase		53%	46%	1%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel V.8 diatas, dapat diketahui bahwa jawaban dari masyarakat kecamatan Meral Barat pada kategori baik berjumlah 38 orang dengan persentase 53%, untuk kategori cukup baik berjumlah 33 orang dengan persentase 46%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 1 orang dengan persentase 1%. Dengan beberapa alasan yang diberikan responden adalah dengan adanya pendelegasian wewenang kepada camat membuat pengurusan pembuatan e-KTP menjadi terpusat di kantor camat meral barat sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, meskipun begitu masih ada beberapa masyarakat yang mengalami kendala dalam pengurusan pembuatan e-KTP di kantor camat Meral Barat. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa untuk indikator substantif jawaban yang diberikan oleh masyarakat dominan pada kategori “Baik”.

Untuk mengetahui hasil jawaban dari responden baik pegawai maupun masyarakat pada indikator substantif, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V. 9 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Pegawai dan Masyarakat Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Substantif

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Delegasi Wewenang	43 (56,5%)	32 (42%)	1 (1,5%)	76 (100%)
2	Kemudahan Pelayanan	39 (51%)	37 (49%)	0 (0%)	76 (100%)
Jumlah		82	69	1	152
Rata-Rata		41	34,5	0,5	76
Persentase		54%	45%	1%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.9 diatas, dapat diketahui jawaban yang diberikan oleh pegawai kantor camat dan masyarakat pada sub indikator pertama untuk kategori baik berjumlah 43 orang responden dengan persentase 56,5%, untuk

kategori cukup baik berjumlah 32 orang responden dengan persentase 42% dan untuk kategori kurang baik berjumlah 1 orang dengan persentase 1,5%. Sedangkan jawaban yang diberikan pada sub indikator kedua untuk kategori baik berjumlah 39 orang responden dengan persentase 51%, untuk kategori cukup baik berjumlah 37 orang dengan persentase 49%, dan untuk kategori kurang baik tidak ada responden yang memberikan jawaban. Adapun hasil rekapitulasi dari jawaban yang diberikan responden untuk indikator pertama ini berada pada kategori “Baik” dengan rata-rata jawaban 41 orang responden dengan persentase 54%, jawaban rata-rata 34 orang responden dengan persentase 45% berada pada kategori “Cukup baik” dan jawaban rata-rata 1 orang responden dengan persentase 1% berada pada kategori “Kurang baik”. Dari penjelasan tersebut, berdasarkan ketetapan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban yang diberikan oleh responden untuk indikator substantif yaitu **“Cukup Baik”** dengan persentase 54%.

Untuk melengkapi jawaban dari responden pegawai kantor camat dan masyarakat Meral Barat, Penulis menambahkan hasil wawancara yang sudah dilakukan di Kantor Camat Meral Barat dengan Sekretaris kecamatan Ibu Azlina S.STP (07 Juni 2021):

“Adanya limpahan wewenang yang diberikan oleh Bupati Kabupaten Karimun kepada Camat membuat proses pembuatan e-KTP menjadi lebih efisien, tetapi untuk saat ini ada kendala yaitu mesin perekaman yang saat ini belum tersedia. Oleh karena itu untuk saat ini pelayanan perekaman pada proses pembuatan e-KTP kami alihkan ke Kecamatan terdekat terlebih dahulu.”

Kemudian tambahan jawaban hasil wawancara yang sudah dilakukan penulis dengan Kasi Pemerintahan yaitu Bapak Sukri Aricahyono, S.IP., M.AP (10 Juni 2021):

“Pelimpahan wewenang dari Bupati kepada pihak Kecamatan dalam pelayanan yaitu bidang perizinan dan non perizinan bukan hanya untuk pembuatan e-KTP tetapi juga ada beberapa pelayanan lainnya seperti salah satunya yaitu Izin Mendirikan Bangunan (IMB)”

Selain itu, penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yaitu Bapak Mustopa (07 Juni 2021) yang mengatakan bahwa:

“Dengan adanya pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP di kecamatan membuat kami masyarakat menjadi lebih mudah karena masyarakat tidak perlu pergi ke Disduk Capil lagi. Akan tetapi untuk saat ini untuk proses perekaman dialihkan ke Kecamatan terdekat dikarenakan pihak kecamatan Meral Barat menyampaikan bahwa alat perekaman saat ini belum tersedia.”

Berdasarkan hasil observasi dilapangan penulis menemukan fakta bahwa dengan adanya pendelegasian wewenang yang diberikan Bupati kepada Camat sebenarnya memang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan karena masyarakat hanya perlu ke kantor camat tanpa harus mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karimun, akan tetapi dengan belum tersedianya alat perekaman untuk kartu tanda penduduk elektronik ini sedikit menyulitkan masyarakat kecamatan Meral Barat karena mereka harus melakukan perekaman di kantor camat terdekat dengan membawa surat rekomendasi sesuai dengan arahan petugas kantor camat Meral Barat.

2. Administratif

Merupakan persyaratan administratif yang harus dipenuhi berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Adapun standar pelayanan yang digunakan sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada pasal 8 ayat (2).

Tabel V.10 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Terhadap Indikator Administratif

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Jenis Pelayanan	2 (50%)	2 (50%)	0	4 (100%)
2	Persyaratan Pelayanan	3 (75%)	1 (25%)	0	4 (100%)
3	Proses/Prosedur	4 (100%)	0 (0%)	0	4 (100%)
4	Pejabat yang Bertanggungjawab	4 (100%)	0 (0%)	0	4 (100%)
5	Waktu Pelayanan	1 (25%)	3 (75%)	0	4 (100%)
6	Biaya Pelayanan	4 (100%)	0 (0%)	0	4 (100%)
Jumlah		18	6	0	24
Rata-Rata		3	1	0	4
Persentase		75%	25%	0	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel V.10 diatas, dapat diketahui bahwa jawaban dari pegawai kantor camat pada kategori baik berjumlah 3 orang dengan persentase 75%, untuk kategori cukup baik berjumlah 1 orang dengan persentase 25%, dan untuk kategori kurang baik tidak ada yang memberikan jawaban. Dengan beberapa alasan yang diberikan responden adalah dengan adanya standar pelayanan yang sudah ditetapkan membuat pengurusan pembuatan e-KTP menjadi lebih ter-organisir dan juga pegawai kantor camat meral barat merasa

segala ketentuan dalam standar pelayanan tersebut sudah diterapkan dengan baik. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa untuk indikator administratif jawaban yang diberikan oleh pegawai kantor camat Meral Barat dominan pada kategori “Baik”.

Tabel V. 11 : Tanggapan Responden Masyarakat Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Administratif

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Jenis Pelayanan	23 (32%)	40 (55%)	9 (13%)	72 (100%)
2	Persyaratan Pelayanan	20 (28%)	45 (62%)	7 (10%)	72 (100%)
3	Proses/Prosedur	6 (8%)	61 (85%)	5 (7%)	72 (100%)
4	Pejabat yang Bertanggungjawab	53 (74%)	19 (26%)	0	72 (100%)
5	Waktu Pelayanan	12 (17%)	34 (47%)	26 (36%)	72 (100%)
6	Biaya Pelayanan	48 (67%)	24 (33%)	0	72 (100%)
Jumlah		162	223	47	432
Rata-Rata		27	37	8	72
Persentase		37%	52%	11%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel V.11 diatas, dapat diketahui bahwa jawaban dari masyarakat kecamatan Meral Barat pada kategori baik berjumlah 27 orang dengan persentase 37%, untuk kategori cukup baik berjumlah 37 orang dengan persentase 52%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 8 orang dengan persentase 11%. Dengan beberapa alasan yang diberikan responden adalah untuk standar pelayanan dalam pembuatan e-KTP sebenarnya mudah, hanya saja masih terdapat kekurangan yaitu seperti persyaratan dan alur pelayanan yang belum ditampilkan jadi masyarakat masih harus menanyakan kepada

petugas. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa untuk indikator administratif jawaban yang diberikan oleh masyarakat dominan pada kategori “Cukup Baik”.

Untuk mengetahui hasil jawaban dari responden baik pegawai maupun masyarakat pada indikator administratif, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V. 12 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Administratif

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Jenis Pelayanan	25 (33%)	42 (55%)	9 (12%)	76 (100%)
2	Persyaratan Pelayanan	23 (30%)	46 (60%)	7 (10%)	76 (100%)
3	Proses/Prosedur	10 (13%)	61 (80%)	5 (7%)	76 (100%)
4	Pejabat yang Bertanggungjawab	57 (75%)	19 (25%)	0	76 (100%)
5	Waktu Pelayanan	13 (17%)	37 (49%)	26 (34%)	76 (100%)
6	Biaya Pelayanan	52 (68%)	24 (32%)	0	76 (100%)
Jumlah		180	229	47	456
Rata-Rata		30	38	8	76
Persentase		39%	50%	11%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.12 diatas, dapat diketahui jawaban yang diberikan oleh pegawai kantor camat dan masyarakat pada sub indikator pertama untuk kategori baik berjumlah 25 orang responden dengan persentase 33%, untuk kategori cukup baik berjumlah 42 orang responden dengan persentase 55% dan untuk kategori kurang baik berjumlah 9 orang dengan persentase 12%. Jawaban yang diberikan pada sub indikator kedua untuk kategori baik berjumlah 23 orang responden dengan persentase 30%, untuk kategori cukup baik berjumlah 46

orang dengan persentase 60%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 7 orang dengan persentase 10%. Jawaban yang diberikan responden pada sub indikator ketiga untuk kategori baik berjumlah 10 orang dengan persentase 13%, untuk kategori cukup baik berjumlah 61 orang dengan persentase 80%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 5 orang dengan persentase 7%. Kemudian jawaban yang diberikan responden pada sub indikator keempat untuk kategori baik berjumlah 57 orang dengan persentase 75%, untuk kategori cukup baik berjumlah 19 orang dengan persentase 25%, dan untuk kategori kurang baik tidak ada yang memberikan jawaban. Jawaban yang diberikan responden pada sub indikator kelima untuk kategori baik berjumlah 13 orang dengan persentase 17%, untuk kategori cukup baik berjumlah 37 orang dengan persentase 49%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 26 orang dengan persentase 34%. Sedangkan jawaban yang diberikan responden pada sub indikator keenam untuk kategori baik berjumlah 52 orang dengan persentase 68%, untuk kategori cukup baik dengan jumlah 24 orang dengan persentase 32%, dan untuk kategori kurang baik tidak ada yang memberikan jawaban. Adapun hasil rekapitulasi dari jawaban yang diberikan responden untuk indikator kedua ini berada pada kategori “Baik” dengan rata-rata jawaban 30 orang responden dengan persentase 39%, jawaban rata-rata 38 orang responden dengan persentase 50% berada pada kategori “Cukup baik” dan jawaban rata-rata 8 orang responden dengan persentase 11% berada pada kategori “Kurang baik”. Dari penjelasan tersebut, berdasarkan ketetapan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban yang diberikan oleh responden untuk indikator substantif yaitu **“Cukup Baik”** dengan persentase 50%.

Untuk melengkapi jawaban dari responden pegawai kantor camat dan masyarakat Meral Barat, Penulis menambahkan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan Sekretaris kecamatan Ibu Azlina S.STP di Kantor Camat Meral Barat (07 Juni 2021):

“Standar pelayanan untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sudah diterapkan sesuai ketentuan. Untuk jenis pelayanan memang pihak kecamatan belum ada melakukan sosialisasi kepada masyarakat karena pada umumnya masyarakat sudah mengetahui apa saja jenis-jenis pelayanan yang terdapat di tiap kecamatan. Untuk persyaratan dan alur atau prosedur yang sudah ditetapkan itu mudah sekali untuk di ikuti walaupun papan informasinya belum ada kita letakkan di kantor. Untuk pejabat yang bertanggungjawab dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik ini dilimpahkan kepada Kasi Pemerintahan yaitu Bapak Sukri. Untuk waktu pelayanan sesuai dengan prosedur yaitu 14 hari kerja bisa lebih cepat tergantung ketersediaan blanko. Dalam pengurusan pelayanan pembuatan e-KTP ini kita tidak melakukan pemungutan biaya apapun.”

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yaitu Ibu Anggun Rahmadani (07 Juni 2021):

“Di kantor camat Meral Barat ini menurut saya sebenarnya prosedur untuk membuat e-KTP itu cukup mudah, tetapi mereka tidak membuat posternya untuk syarat-syarat dan bagaimana alurnya, jadi masyarakat harus menanyakan terlebih dahulu kepada petugasnya. Dan juga untuk

waktu penyelesaian e-KTP ini masih agak lama kadang melebihi waktu yang sudah ditentukan”.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan penulis menemukan fakta bahwa di kantor camat Meral Barat masih belum dilengkapi dengan papan informasi yang berisikan persyaratan maupun alur atau prosedur khususnya untuk pembuatan kartu tanda penduduk elektronik. Dimana papan informasi merupakan kelengkapan yang seharusnya ditampilkan oleh kantor camat agar memudahkan masyarakat dalam melihat informasi yang mereka perlukan berupa persyaratan apa saja yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan, dan bagaimana alur/prosedurnya sehingga masyarakat tidak perlu mempertanyakan lagi hal tersebut kepada petugas kecamatan.

3. Teknis

Persyaratan Teknis merupakan sarana prasarana dan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan. Adapun sarana prasarana yang dimaksud pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tercantum pada pasal 10. Sedangkan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yaitu tertera pada pasal 11.

Tabel V. 13 : Tanggapan Responden Pegawai Kantor Camat Terhadap Indikator Teknis

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sarana dan Prasarana	2 (50%)	2 (50%)	0	4 (100%)
2	Kenyamanan Ruang Tunggu	4 (100%)	0	0	4 (100%)
3	Jumlah petugas	4	0	0	4

	dalam pelayanan	(100%)			(100%)
4	Reaksi dan Tanggapan Petugas	4 (100%)	0	0	4 (100%)
5	Kecakapan Petugas	4 (100%)	0	0	4 (100%)
6	Sikap Petugas	4 (100%)	0	0	4 (100%)
Jumlah		22	2	0	24
Rata-Rata		3,7	0,3	0	4
Persentase		80%	20%	0	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel V.13 diatas, dapat diketahui bahwa jawaban dari pegawai kantor camat pada kategori baik berjumlah 3 orang dengan persentase 75%, untuk kategori cukup baik berjumlah 1 orang dengan persentase 25%, dan untuk kategori kurang baik tidak ada yang memberikan jawaban. Dengan beberapa alasan yang diberikan oleh responden adalah untuk pelaksana teknis sudah mencukupi untuk memberikan pelayanan dan sudah dilaksanakan dengan sebagaimana mestinya hanya saja untuk sarana dan prasarana masih kurang seperti belum tersedianya wifi di kantor camat Meral Barat ini. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa untuk indikator teknis jawaban yang diberikan oleh pegawai kantor camat Meral Barat dominan pada kategori "Baik".

Tabel V. 14 : Tanggapan Responden Masyarakat Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Teknis

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sarana dan Prasarana	8 (11%)	41 (57%)	23 (32%)	72 (100%)
2	Kenyamanan Ruang Tunggu	11 (15%)	35 (49%)	26 (36%)	72 (100%)
3	Jumlah petugas dalam pelayanan	32 (44%)	35 (49%)	5 (7%)	72 (100%)
4	Reaksi dan Tanggapan Petugas	24 (33%)	45 (63%)	3 (4%)	72 (100%)

5	Kecakapan petugas	14 (19%)	36 (50%)	22 (31%)	72 (100%)
6	Sikap Petugas	22 (31%)	41 (57%)	9 (12%)	72 (100%)
Jumlah		111	233	88	432
Rata-Rata		18	39	15	72
Persentase		26%	54%	20%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan Tabel V.14 diatas, dapat diketahui bahwa jawaban dari masyarakat kecamatan Meral Barat pada kategori baik berjumlah 18 orang dengan persentase 26%, untuk kategori cukup baik berjumlah 39 orang dengan persentase 54%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 15 orang dengan persentase 20%. Dengan beberapa alasan yang diberikan oleh responden adalah untuk pelaksana teknis yang sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja kenyamanan ruang tunggu yang masih kurang karena tidak adanya pendingin ruangan atau kipas angin. Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa untuk indikator teknis jawaban yang diberikan oleh masyarakat dominan pada kategori "Cukup Baik".

Untuk mengetahui hasil jawaban dari responden baik pegawai maupun masyarakat pada indikator Teknis, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.15 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Kecamatan Meral Barat Terhadap Indikator Teknis

No	Sub Indikator	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Sarana dan Prasarana	10 (13%)	43 (56%)	23 (31%)	76 (100%)
2	Kenyamanan Ruang Tunggu	15 (20%)	35 (46%)	26 (34%)	76 (100%)
3	Jumlah Petugas dalam Pelayanan	36 (47%)	35 (46%)	5 (7%)	76 (100%)
4	Reaksi dan Tanggapan Petugas	28 (37%)	45 (59%)	3 (4%)	76 (100%)

5	Kecakapan petugas	18 (24%)	36 (47%)	22 (29%)	76 (100%)
6	Sikap Petugas	26 (34%)	41 (54%)	9 (12%)	76 (100%)
Jumlah		133	235	88	456
Rata-Rata		22	39	15	76
Persentase		29%	52%	19%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.15 diatas, dapat diketahui jawaban yang diberikan oleh pegawai kantor camat dan masyarakat pada sub indikator pertama untuk kategori baik berjumlah 10 orang responden dengan persentase 13%, untuk kategori cukup baik berjumlah 43 orang responden dengan persentase 56% dan untuk kategori kurang baik berjumlah 23 orang dengan persentase 31%. Jawaban yang diberikan pada sub indikator kedua untuk kategori baik berjumlah 15 orang responden dengan persentase 20%, untuk kategori cukup baik berjumlah 35 orang dengan persentase 46%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 26 orang dengan persentase 34%. Jawaban yang diberikan responden pada sub indikator ketiga untuk kategori baik berjumlah 36 orang dengan persentase 47%, untuk kategori cukup baik berjumlah 35 orang dengan persentase 46%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 5 orang dengan persentase 7%. Kemudian jawaban yang diberikan responden pada sub indikator keempat untuk kategori baik berjumlah 28 orang dengan persentase 37%, untuk kategori cukup baik berjumlah 45 orang dengan persentase 59%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 3 orang dengan persentase 4%. Jawaban yang diberikan responden pada sub indikator kelima untuk kategori baik berjumlah 18 orang dengan persentase 24%, untuk kategori cukup baik berjumlah 36 orang dengan persentase 47%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 22 orang dengan persentase 29%. Sedangkan jawaban yang diberikan responden pada

sub indikator keenam untuk kategori baik berjumlah 26 orang dengan persentase 34%, untuk kategori cukup baik dengan jumlah 41 orang dengan persentase 54%, dan untuk kategori kurang baik berjumlah 9 orang dengan persentase 12%. Adapun hasil rekapitulasi dari jawaban yang diberikan responden untuk indikator ketiga ini berada pada kategori “Baik” dengan rata-rata jawaban 22 orang responden dengan persentase 29%, jawaban rata-rata 39 orang responden dengan persentase 52% berada pada kategori “Cukup baik” dan jawaban rata-rata 15 orang responden dengan persentase 19% berada pada kategori “Kurang baik”. Dari penjelasan tersebut, berdasarkan ketetapan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator dapat disimpulkan bahwa hasil jawaban yang diberikan oleh responden untuk indikator teknis yaitu **“Cukup Baik”** dengan persentase 52%.

Untuk melengkapi jawaban dari responden pegawai kantor camat dan masyarakat Meral Barat, Penulis menambahkan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan Sekretaris kecamatan Ibu Azlina S.STP di Kantor Camat Meral Barat (07 Juni 2021):

“Untuk saat ini sarana dan prasarana di kantor camat Meral Barat sudah tergolong cukup baik, seperti salah satunya komputer untuk petugas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan sudah tersedia cukup sesuai dengan yang diperlukan. Tetapi yang menjadi kekurangan adalah jaringan internet yang sampai saat ini masih belum tersedia sehingga belum bisa dilakukan pemasangan wifi . Untuk jumlah petugas dalam melayani pelayanan pembuatan e-KTP sudah cukup yaitu berjumlah 4 orang, dan selama masa pandemi covid ini sebelum masuk

ke ruang tunggu kantor camat Meral Barat ini terdapat petugas yang berjaga untuk melakukan pengecekan suhu tubuh.”

Kemudian penulis juga melakukan wawancara dengan Kasi Pemerintahan yaitu Bapak Sukri Aricahyono, S.IP., M.AP. di Kantor Camat Meral Barat (10 Juni 2021):

“Sarana dan Prasarana untuk di kantor camat Meral Barat ini sudah cukup lengkap, hanya saja sampai saat ini kami masih terkendala dengan tidak adanya alat perekaman e-KTP sehingga proses perekaman kami alihkan ke kantor camat meral ataupun tebing. Alat perekaman e-KTP ini masih belum bisa kami adakan dikarenakan masih terbatasnya anggaran meskipun kami sudah mengupayakan untuk pengadaan alat perekaman e-KTP ditiap tahunnya tetapi masih belum mendapat respon”

Selain itu penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yaitu Ibu Anggun Rahmadani (07 Juni 2021) yang mengatakan bahwa:

“Jumlah petugas dalam memberikan pelayanan menurut saya sudah cukup, sikap mereka juga sudah cukup baik walaupun dalam memberikan pelayanan kadang masih agak lambat dan kurang tanggap. Sedangkan untuk sarana dan prasarana saya rasa masih kurang seperti kursi diruang tunggu hanya ada 2 baris yaitu kurang lebih untuk 8 orang saja jadi kalau lagi ramai masyarakat ada yang berdiri dan juga di ruang tunggu itu tidak ada dipasang kipas angin”.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan penulis menemukan fakta bahwa petugas kantor camat yang melayani masyarakat dalam pembuatan kartu tanda

penduduk elektronik sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja untuk sarana dan prasarana yang masih kurang seperti belum tersedianya alat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik, alat pendingin ruangan atau kipas angin di ruang tunggu pelayanan, dan belum tersedianya wifi di kantor camat Meral Barat. Dan untuk dimasa pandemi seperti sekarang ini, kantor camat meral barat sudah menyediakan tempat untuk mencuci tangan beserta sabun untuk masyarakat yang ingin masuk, dan juga sebelum masuk kedalam ruangan masyarakat akan di cek suhu oleh petugas yang berjaga di depan pintu masuk.

Selanjutnya agar lebih tertata setiap indikator yang sudah ditetapkan pada tabel dan penjelasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka untuk mengetahui lebih jelas tentang hasil dari Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel berikut berisikan tiga indikator dalam penelitian yang dilakukan berdasarkan hasil jawaban dari responden pegawai kantor camat dan juga masyarakat kecamatan Meral Barat:

Tabel V. 16 : Rekapitulasi Jawaban Responden Pegawai Kantor Camat dan Masyarakat Pada Tiga Indikator Dalam Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN").

No	Item Penilaian	Kategori Ukuran			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Persyaratan Substantif	41 (54%)	34 (45%)	1 (1%)	76 (100%)
2	Persyaratan Administratif	30 (39%)	38 (50%)	8 (11%)	76 (100%)

3	Persyaratan Teknis	22 (29%)	39 (51%)	15 (20%)	76 (100%)
Jumlah		93	111	24	228
Rata-rata		31	37	8	76
Persentase		41%	49%	10%	100%

Sumber: Data Olahan Penulis, 2021.

Berdasarkan tabel V.16 hasil rekapitulasi diatas, dapat diketahui bahwa dari keseluruhan indikator tanggapan responden pegawai kantor camat dan masyarakat terdapat rata-rata 31 orang responden dengan persentase 41% memberikan jawaban Baik, dan 37 orang responden dengan persentase 49% memberikan jawaban Cukup Baik, sedangkan 8 orang responden dengan persentase 10% memberikan jawaban Kurang baik. Dengan demikian berdasarkan hasil rekapitulasi diatas dapat dilihat bahwa dominan jawaban yang diberikan oleh responden terhadap penilaian kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dikantor camat Meral Barat dengan ketetapan kategori ukuran untuk penilaian setiap indikator yaitu berada pada kategori "**Cukup Baik**" dengan persentase 49%.

C. Hambatan Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN")

Dalam hal ini hambatan yang terdapat pada pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di kantor camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun adalah:

1. Belum tersedianya jaringan internet di wilayah kantor camat Meral Barat sehingga belum bisa dilakukan pemasangan wifi di kantor camat Meral Barat. Hal ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan yang berkaitan

dengan jaringan internet harus menggunakan internet pribadi petugas kecamatan

2. Belum tersedianya alat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Meral Barat. Oleh karena itu masyarakat akan mendapatkan surat rekomendasi dari pihak kecamatan untuk melakukan perekaman di kantor camat terdekat
3. Minimnya anggaran sehingga untuk pengadaan alat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik belum bisa dilakukan.



BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis baik pada saat melakukan pengamatan, wawancara maupun tanggapan responden mengenai penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") dari hasil rekapitulasi tiga indikator yaitu Persyaratan Substantif, Persyaratan Administratif dan Persyaratan Teknis dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun masih dalam kategori cukup baik.

Hal tersebut belum memenuhi standar kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan seperti pada persyaratan substantif dimana yang seharusnya pelaksanaan pelayanan dilakukan di Kecamatan mempermudah masyarakat akan tetapi dengan belum tersedianya alat perekaman KTP-el di Kantor Camat Meral Barat ini membuat masyarakat harus melakukan perekaman di Kecamatan terdekat. Kemudian untuk persyaratan Administratif juga dimana belum ditampilkan persyaratan dan alur prosedur dalam pelayanan dan juga waktu penyelesaian pembuatan KTP-el yang masih lama tidak sesuai prosedur yaitu 14 hari kerja. Selanjutnya untuk Persyaratan Teknis yaitu menyangkut sarana prasarana dan pelaksana teknis dalam pelayanan yang akan diberikan, pada

sarana prasarana juga masih belum lengkap yaitu seperti masih belum tersedianya alat perekaman KTP-el, belum tersedia wifi dan Pendingin ruangan atau kipas angin di ruang tunggu kecamatan Meral Barat yang membuat suasana menjadi kurang nyaman.

Dengan demikian hal tersebut juga belum memenuhi lima faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (dalam MAMPU) yaitu Sumber Daya Manusia, Teknologi, Sumber dana, Fasilitas dan kepemimpinan. Dimana salah satu faktor yang belum dipenuhi oleh Kecamatan Meral Barat ini yaitu adanya fasilitas. Sedangkan kualitas pelayanan yang baik harus didukung dengan fasilitas yang baik pula.

Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") yaitu Belum tersedianya jaringan internet di wilayah kantor camat Meral Barat sehingga belum bisa dilakukan pemasangan wifi di kantor camat Meral Barat, Belum tersedianya alat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor camat Meral Barat, Dan minimnya anggaran sehingga untuk pengadaan alat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik belum bisa dilakukan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, adapun saran yang dapat penulis sampaikan dari penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat Kecamatan Meral Barat Kabupaten Karimun (Pendekatan Model Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan "PATEN") yaitu:

1. Kepada Camat Meral Barat agar dapat mengupayakan pengadaan alat perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada tahun selanjutnya, agar proses pelayanan pembuatan e-KTP menjadi lebih efektif dan efisien.
2. Melakukan peningkatan pengadaan sarana dan prasarana, terutama pada kenyamanan ruang tunggu dengan memasang pendingin ruangan atau kipas angin serta mengupayakan pemasangan jaringan internet pada area kantor Kecamatan Meral Barat agar memudahkan petugas dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kantor Camat Meral Barat ini menjadi lebih baik.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Abdullah. 1990. *Perkhidmatan Berkualiti*. Malaysia: Universiti Utara Malaysia.
- Afifuddin. 2012. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta.
- Akadun. 2007. *Administrasi Perusahaan Negara*. Bandung: Alfabeta.
- Awang, Azam. 2012. *Pengembangan Organisasi Kajian Pemekaran Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lukman, Mediya. 2013. *Badan Layanan Umum Dari Birokrasi Menuju Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, Deddy dkk. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung, Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Atik Septi. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridhotullah, Subeki dan Mohammad Jauhar. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.

Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.

Siagian. 2019. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Syafiie, Inu Kencana. 2014. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Thoha, Miftah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Zulkifli dan Nurmasari. 2015. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru: MarpoyanTujuh.

Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi dan kertas Kerja Mahasiswa*. Pekanbaru: Fisipol UIR.

Dokumentasi:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Nomor 15 tahun 2014 tentang Prinsip Standar Pelayanan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan Bupati Karimun Nomor 38 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Uraian Tugas Kecamatan Tipe A dan Kelurahan.

Peraturan Bupati Karimun Nomor 18 Tahun 2013 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Karimun.