

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN SINGINGI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI”.

Sahri Muhram  
Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl. Gatot Subroto KM 7 Kebun Nenas, Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi  
Email. [Sahrimuharampku@gmail.com](mailto:Sahrimuharampku@gmail.com)

## **Abstrak**

*Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Tipe penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Survey, dengan tingkat eksplanasi Deskriptif serta menggunakan analisis data Kualitatif. Pengertian survey umumnya dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi*

**Kata Kunci.** PATEN, Kecamatan

## **Abstract**

*District Integrated Administrative Services (PATEN) is the implementation of public services in the District from the application stage to the publication stage of documents in one place. The scope of PATENT covers the sector of licensing and services in the non-licensing sector. The purpose of implementing PATEN is to realize the District as a community service center and become a service node for offices or integrated service agencies in the Regency or City. PATENT has the aim of improving quality and bringing services closer to the community. The type of research used is the survey research method, with descriptive explanatory levels and using qualitative data analysis. The definition of survey is generally limited to research where data is collected from a sample of the population to represent the entire population*

**Keywords:** Patent, District

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penyelenggara tidak hanya terdapat dipusat saja. dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan Daerah, menegaskan daerah sebagai daerah otonom yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan

pemerintahan, keuangan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sitem Negara Kesatuan republik Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa 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. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat

penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh

masyarakat. Masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia ini dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi yang menjadi salah satu dari pelaksana dari pelayanan publik.

Berdasarkan peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 11 Tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang standar pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang *non* perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

**Sumber. Kantor Camat Singingi Tahun 2020**

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 79A yang berbunyi Pengurusan dan penerbitan dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya.

Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dari tabel diatas pelayanan yang ada saat ini yang berjalan meliputi Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Surat Pindah, legalisir Kartu Keluarga, dan legalisir dokumen lainnya, surat Keterangan seperti pengantar perekaman e-KTP, dan pelayanan pemerintahan lainnya.

Dari beberapa pelayanan yang masih berjalan di Kantor Kecamatan Singingi maka peneliti lebih spesifik membahas tentang pengurusan Kartu Keluarga, dalam pelayanan publik yang sering terjadi permasalahan dalam pelayanan Kartu Keluarga, Percetakan Kartu Keluarga di Kecamatan Singingi tidak berfungsi dikarenakan jaringan SIAK Online tidak bagus, sehingga menyebabkan dalam pengurusan Kartu Keluarga jadi lambat, jangka uyang

ditentukan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada pelayanan seperti kurangnya Sumber Daya Manusia dalam pelayanan yaitu bagian penerimaan dokumen dan penyerahan dokumen 1 orang, seharusnya untuk penerimaan dokumen 1 orang dan penyerahan dokumen 1 orang, operator komputer 1 orang. Kantor Kecamatan memiliki tiga loket pelayanan, namun hanya terdapat satu petugas yang bertugas di tiga loket pelayanan tersebut.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi”**.

## STUDI KEPUSTAKAAN

### A. Teori Administrasi Negara

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 2009: 4). The Liang Gie (dalam Pasolong, 2011:3) mendefinisikan administrasi adalah

rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang didalam kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Pasolong (2011:3) administrasi adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan atas dasar efektif, efisien dan rasional. Selanjutnya ia menyatakan administrasi mempunyai dua dimensi yaitu dimensi karakteristik dan dimensi unsur-unsur. Dimensi karakteristik yang melekat pada administrasi yaitu efisien, efektif dan rasional sedangkan dimensi unsur-unsur administrasi yaitu :

- a. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan suatu pekerjaan;
- b. Adanya kerjasama baik sekelompok orang atau lembaga pemerintah maupun lembaga swasta;
- c. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga dalam melaksanakan tujuan yang hendak dicapai.

Administrasi sebagai ilmu pengetahuan termasuk kelompok *“Applied sciences”* karena kemanfaatannya hanya ada apabila : konsep, prinsip-prinsip, rumus-rumus, dalil-dalil, metodologi, lokus, fokusnya atau obyeknya yang jelas

dikembangkan dan diterapkan secara terus menerus untuk meningkatkan mutu berbagai kehidupan manusia termasuk berbagai bangsa dan bernegara. Banyak pengertian administrasi yang dikemukakan oleh para ahli administrasi, ada pengertian administrasi secara luas dan ada pengertian administrasi secara sempit, dan bahkan ada yang mengartikan sebagai proses sosial.

serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan.

## **B Tinjauan tentang PATEN**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantive yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota

kepada camat. Pendelegasian sebagaimana wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non perijinan*. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

## **METODE PENELITIAN**

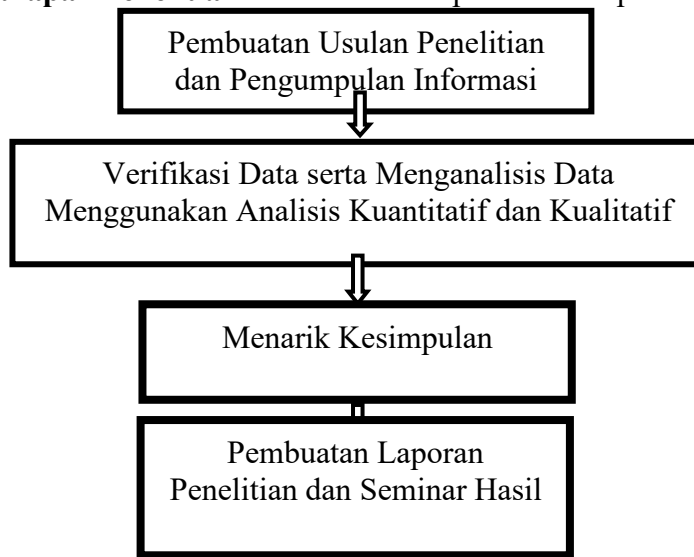
### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Survey, dengan tingkat eksplanasi Deskriptif serta menggunakan analisis data Kualitatif. Pengertian survey umumnya dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. (Masri Singarimbun dan Sofian Efendi, 2008 : 3). Deskriptif berarti bersifat menggambarkan atau melukiskan sesuatu hal, baik berupa gambar-gambar atau foto-foto dan juga dapat menjelaskannya dengan kata-kata. (Usman dan Akbar, 2011 : 129). Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti

pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi*(gabungan), analisa data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (Sugiyono, 2012 : 1).

Penelitian ini dimulai dari pembuatan usulan penelitian dan mengumpulkan informasi dengan cara mengumpulkan data dan data tersebut diverifikasi. Kemudian data dianalisis secara kualitatif, selanjutnya diatariklah kesimpulan dan diakhiri dengan pembuatan pelaporan penelitian. Tahapan penelitian dapat dilihat pada bagan berikut :

**B. Tahapan-Tahapan Penelitian**



SumberData : Olahan Data Penelitian Tahun 2020

Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Camat

**D. Informan Penelitian**

*Informan* adalah orang yang bisa memberi informasi tentang situasi dan

kondisi latar penelitian.(Sugiyono, 2011 : 85). Adapun *Informan* pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel III. 1 : *Informan* Penelitian tentang Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2017

No	Unsur <i>Informan</i>	Jumlah	Persentase %
		Key Informan	
1	Aparatur SipilNegara(ASN) Struktural Pada Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi	5/8 Orang	63%
Jumlah		5 Orang	63%

SumberData : Modifikasi Peneliti Tahun 2020

Teknik pengambilan *Informan* pada penelitian ini dilakukan secara *Snowball Sampling*, yakni teknik pengambilan

sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar.(Sugiyono, 2012 : 54).

## E. Yang Diukur

Tabel III. 2 : yang Diukur Penelitian tentang Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2017

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Ukuran
1	2	3	4	5
MSDM	Kinerja : Model <i>partner-lawyer</i> . Donnelly, Gibson dan Invancevich.	1. Kemampuan	a. Memiliki kompetensi	Ordinal
			b. Paham terhadap tugas dan fungsi	
			c. Dapat menggunakan teknologi	
			d. Memiliki keterampilan dan kecakapan	
			e. Menguasai bidang pekerjaan	
1	2	3	4	5
MSDM	Kinerja : Model <i>partner-lawyer</i> . Donnelly, Gibson dan Invancevich.	2. Keinginan	a. Memiliki motivasi	Ordinal
			b. Etos kerja	
			c. Inisiatif	
			d. Kreatif	
			e. Inovatif	
		3. Lingkungan	a. Mampu beradaptasi	Ordinal
			b. Mampu bekerja di bawah tekanan	
			c. Memahami kondisi sosial budaya lingkungan kerja	
			d. Peka terhadap perubahan aturan kerja	
			e. Mampu memposisikan diri dalam bekerja	

Sumber Data : Dalam Mangkuprawira, 2009 : 220-221.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dari berbagai *setting*, sumber dancara.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah. **Observasi**, observasi ialah pengamatan dan pencatatan

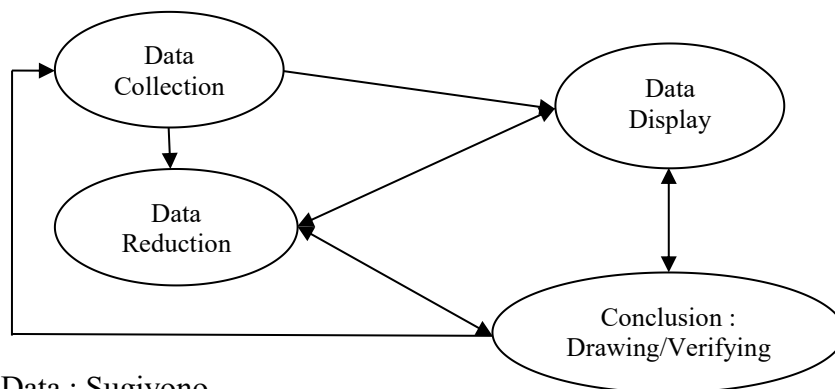
yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. **Wawancara**, wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. **Studi dokumentasi**, teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan dokumentasi, ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan gabungan dari keempatnya atau *triangulasi*. (Usman dan Akbar, 2011 : 52-69).

### G. Teknik Analisa Data

Data mentah yang akan diperoleh dari hasil observasi, wawancara semi terstruktur (*semistructure interview*) dan bersifat terbuka (*open ended*), studi dokumentasi, materi audio dan visual dan

triangulasi. Analisis data akan dilakukan dengan model dari Miles dan Huberman. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Menurut model ini secara umum proses analisis data mencakup reduksi data (*data Reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*). (Sugiyono, 2012 : 89-99).

Gambar III. 1: Komponen dalam Analisa Data (*interactive model*) Penelitian tentang Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2017



Sumber Data : Sugiyono

**Hasil Penelitian Tentang Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2017**

Untuk mengetahui hasil **Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Kantor Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Tahun 2017** yang



termaktub pada , peneliti menetapkan unsur pegawai Kantor Camat Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi sebagai *Informan*, hal ini dikarenakan semua program dan kinerja telah dapat tergambarkan oleh *Informan* dari kalangan pegawai itu sendiri.

Berikut peneliti akan memaparkan hasilnya berdasarkan wawancara mendalam (*dept interview*) dengan *informan* yang telah ditetapkan dan di analisa dalam penelitian ini.

### **1. Kemampuan/Kompetensi Pegawai Kantor Camat Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Penguasaan Teknologi Dan Menyelesaikan Bidang Pekerjaan**

Kemampuan/*kompetensi* dapat diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan/atau karakteristik lainnya (misalnya sikap, perilaku, kemampuan fisik) yang dimiliki sumber daya manusia dan yang diperlukan untuk menjalankan sebuah aktifitas dalam sebuah konteks bisnis/organisasi tertentu. (dalam Marwansyah, 2012 : 34).

Sumberdaya yang memiliki kompetensi merupakan modal bagi sebuah organisasi dalam menjalankan segala aktivitas kegiatannya, sebab sumberdaya yang berkompetensi akan membawa organisasi menuju tujuan yang akan dicapai. Seyogyanya suatu organisasi dan keharusannya memiliki sumberdaya

yang berkompeten, agar semua kegiatan dapat terlaksana dengan baik serta target kerja dan kinerja tercapai secara maksimal.

Pengelolaan sumber daya manusia tidaklah segampang membalikkan telapak tangan, atau dikenal dengan istilah mengelola manusia terkadang lebih susah dari mengelola hewan walau sebenarnya manusia adalah makhluk yang sempurna memiliki akal. Ini mengisyaratkan bahwa perlu seni dalam mengelola manusia. Begitu juga dalam menempatkan pegawai, kompeten seseorang secara teori modern adalah keberdayaannya dalam sebuah organisasi ditentukan pada penempatannya (*the right man on the right place*), sekompeten apapun seorang pegawai jika dalam penempatannya tidak sesuai bidang maka potensi yang dimilikinya tidak terasa begitu berarti. Begitu juga yang dialami oleh Pemerintahan Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dalam menjalankan Program-Program Fasilitasi Pemberdayaan Masyarakat yang persentasenya secara angka dinilai hanya 30%.

Setelah dilakukan analisa oleh peneliti yang dilakukan secara menyeluruh (*komprehensif*) dan berkesinambungan banyak sebab kenapa Program-Program Fasilitasi Pemberdayaan Masyarakat tidak dapat dijalankan secara maksimal yang

nanti akan dirunutkan secara jelas. Namun terlebih dahulu dijelaskan secara kompetensi pegawai yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi.

Dilihat secara data kepegawaian struktural yang dimiliki oleh Pemerintah Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dari 8 (delapan) pegawai structural, 1 (satu) berpendidikan S2 (strata dua) dan 2 (dua) berpendidikan S1 (strata satu) selebihnya berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). (Lihat :Tabel IV. 1 : Nama Pejabat dalam Struktur Pemerintahan di Kecamatan Singingi Menurut Jabatan).Jika pendidikan, menjadi patokan ataupun ukuran dari seseorang memiliki kompetensi, maka dapat ditarik kesimpulan bahwasannya tidak memadai kemampuan secara pengukuran pendidikan.Walau, Camatnya dan Sekretaris telah berpendidikan S2 (Starata Dua).Namun hal ini tidak membantu secara teknis pekerjaan karena Camat tingkat pekerjaannya pada manajerial.

Hal ini juga dipertegas dari hasil wawancara yang telah peneliti reduksi, sebagaimana dapat dilihat pada kutipan-kutipan wawancara di bawah ini :

**a. Memiliki**

**Kemampuan/Kompetensi Dalam Menyelesaikan Pekerjaan**

Peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan sejauh mana pegawai kantor Camat mampu menyelesaikan pekerjaan, berikut kutipan wawancaranya :

*“..... kalau secara pendidikan pegawai sebagian besar sudah sarjana dan sesuai keilmuan sehingga tidak ada kendala ..... ”.(Desy Marsi, S.E., M.Si Camat Singingi. Muara Lembu wawancara langsung 14 Desember 2020\_09.10 Wib).*

Dapat dilihat dan ditarik suatu kesimpulan dari wawancara di atas, bahwasannya pendidikan memang menjadi tolak ukur dari suatu kompetensi/kemampuan, karena tingkat pendidikan berbanding lurus dengan kemampuan.Jika suatu organisasi memiliki pegawai dalam jumlah yang berpendidikan tinggi dapat dipastikan suatu organisasi itu memiliki sumberdaya yang mumpuni, untuk memaksimalkan sumberdaya tersebut cukup perlu seni dan pemberdayaannya secara secara manajerial.

Pada persoalan yang di hadapi oleh Kecamatan Singingi yakni Program Fasilitasi Pemberdayaan Masyarakat, tidak berjalan secara maksimal dikarenakan Program ini bukan kegiatan *non atributif* (tidak tugas rutin) tapi program tahunan yang memiliki petunjuk teknis tertentu dan ini sekali lagi perlu kemampuan/kompetensi yang memadai.

Sedangkan pada kegiatan/program *atributif* (tugas rutinan) dapat diselesaikan secara baik. Perlu juga dipahami, faktor lain yang menentukan kemampuan/kompetensi bukan satu-satunya tingkat pendidikan tapi juga ditentukan dengan pengalaman, masa kerja dan prsetasi diluar kerja.

#### **b. Paham Terhadap Tugas Dan Fungsi Dalam Pekerjaan**

Peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan tugas dan fungsi camat secara paradigma serta pada kewenangannya dan tugas dan fungsi pegawai, berikut kutipan wawancaranya :

*“Secara pembagian dan pelaksanaan tugas dan fungsi dapat dikendalikan dengan baik. Perubahan paradigma tugas dari dilayani menjadi dilayani (Desy Marsy , S.E., M.Si Sekretrasi Camat Singingi. Muara Lembu wawancara langsung semi formal 14 Desember 2020\_09.10 Wib).*

Dapat disimpulkan bahwasanya dalam pemberian dan pengerjaan tugas dan fungsi mulai dari Camat sendiri sampai pada bawahan sudah sangat memahami, hal ini dapat dilihat dari data laporan kinerja yang bersentase keberhasilannya sangat tinggi :

#### **c. Mampu Menggunakan Teknologi Dalam Menyelesaikan Pekerjaan**

Peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Singingi

Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan kemampuan pegawai menggunakan teknologi dalam menyelesaikan pekerjaan, berikut kutipan wawancaranya :

*“Teknologi ini terkait penganggaran/modal. Kalo operator memadai, pemberdayaan pegawai yang ada, sudah diberikan pelatihan da nada bantuan operator dari dinas terkait yang meinitipkan program”. (Desy Marsi, S.E., M.Si Sekretaris Camat Singingi. Muara Lembu wawancara langsung semi formal 14 Desemberr 2020\_0910 Wib).*

Jika dipahami lebih lanjut bahwasannya dalam menjalankan suatu kegiatan/program saat ini tidak bisa dilepaskan dengan yang namanya teknologi/penggunaan teknologi, paling tidaknya bisa menggunakan komputer sebagai alat/ media melaksanakan kegiatan/program.Oleh karenanya sudah menjadi tuntutan kewajiban bagi pegawai dapat mengoperasikan computer yang menjadi bagian penunjang kegiatan.

Persoalan yang terjadi pada pelayanan PATEN kendala jaringan kadang server rusak dan menunggu perbaikan.

#### **Memiliki Keterampilan Dan Kecakapan Dalam Menjalankan Tugas Dan Fungsinya**

Peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terkait

dengan keterampilan dan kecakapan pegawai menjalankan tugas dan fungsinya, berikut kutipan wawancaranya :

*“.....Pelaksanaan tugas dan fungsi dapat dikendalikan dengan baik.....”.(Desy Marsih, S.E., M.Si Sekretaris Camat Singingi. Muara Lembu wawancara langsung semi formal 14 Desember 2020\_09.10 Wib).*

Seperti pembahasan pada tugas dan fungsi di atas yang kaitannya dengan harus memiliki kecakapan dan keterampilan PATEN pada Kantor Camat Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi, dapat digaris bawahi bahwasannya secara umum pelaksanaan tugas dan fungsi sudah berjalan dengan baik, namun terkait dengan kecakapan dan keterampilan jika dari pengamatan dan peninjauan selama ini tentu akan menjadi catatan sendiri yakni pada umumnya kegiatan yang dilakukan pada Kantor Camat adalah tugas-tugas *atributif*(tugas rutin) sehingga keterampilan yang dimiliki sudah barang tentu berkaitan dengan hal sudah biasa saja, dapat diartikan bahwasannya setiap kegiatan ataupun tugas rutin yang sering dilakukan secara berulang-ulang akan membuat suatu pegawai paham dan memiliki keterampilan tersendiri. Kecakapan dan keterampilan disini diperoleh dari seringnya melakukan kegiatan secara berulang-ulang.

#### **d. Mengusai Bidang Pekerjaan**

Peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan pegawai menguasai atau tidak bidang pekerjaan, berikut kutipan wawancaranya :

*“.....Pembagian dan pelaksanaan tugas dan fungsi dapat dikendalikan dengan baik.....”.(Desy Marsih, S.E., M.Si Sekretaris Camat Singingi. Muara Lembu wawancara langsung semi formal 14 Desember 2020\_09.10 Wib).*

Dapat disimpulkan bahwasannya jika suatu pelaksanaan dan tugas dapat dikendalikan, ini menandakan pegawai telah menguasai bidang pekerjaan, jika dikaitkan dengan dengan lokus pada penelitian yakni melihat sejauh mana keberhasilan dari Program-Program Fasilitasi Pemberdayaan Masyarakat tidak berjalan dengan baik tentu akan menjadi tanda tanya, apakah program ini tidak dikuasai oleh bidang yang ada di Kantor Camat setelah dilakukan penelusuran secara mendalam program ini hanya program titipan dari dinas, tentu ini pula yang menjadi pegawai kantor camat tidak terlalu mengurus program ini secara serius.

#### **2. Memiliki Keinginan Yang Tinggi/Motivasi Dalam Penyelesaian Pekerjaan Yang Telah Ditugaskan**

Seperti yang telah dijelaskan pada bagian di atas, bahwasannya sumberdaya merupakan salah satu bagian utama yang

sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi, dapat diartikan organisasi merupakan unsur penting dalam organisasi. Oleh karenanya sumberdaya haruslah sangat diperhatikan mulai dari kompetensinya yakni pendidikan, motivasi yang melatar belakangi keinginan sumberdaya bekerja secara maksimal agar memiliki etos kerja, berinisiatif, kreatif dan berinovatif.

Maka dari itu, dalam mewujudkan semuanya pemimpin atau pimpinan harus dapat melakukan daya dorong yang disebut dengan motivasi, agar para pegawai bersedia menyalurkan dan mengerahkan kemampuannya dengan baik dalam bekerja. Terkadang motif orang bekerja secara umum berbeda-beda, dan salah satunya dilatarbelakangi dengan adanya motivasi baik secara internal maupun internal. Orang dalam melakukan sesuatu pekerjaan memerlukan juga motivasi agar timbul semangat dalam diri.

Motivasi berasal dari bahasa Latin *movere* yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata *movere*, dalam bahasa Inggris, sering disepadankan dengan kata *motivation* yang berarti pemberian motif, penimbulkan motif atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. Secara harfiah

motivasi berarti pemberian motif. Seseorang melakukan suatu tindakan pada umumnya mempunyai suatu motif. Seseorang melakukan sesuatu dengan sengaja, tentu ada suatu maksud atau tujuan yang mendorongnya melakukan suatu tindakan. Motif dasar dari seseorang tersebut adalah adanya kebutuhan orang tersebut akan kebanggaan dan kehormatan serta limpahan materi. (Suwatno dan Priansa, 2018 : 171).

#### **a. Memiliki Motivasi Dalam Penyelesaian Pekerjaan Yang Telah Ditugaskan**

Peneliti melakukan wawancara dengan Sekretaris Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan tingkat motivasi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, berikut kutipan wawancaranya :

*“.....Motivasi dalam penyelesaian pekerjaan ya ada, tapi itu terkait dengan pelaksanaan tugas semata.....” (Desy Marsih, S.E., M.Si Sekretaris Camat Singingi. Muara Lembu wawancara langsung 14 Desember 2020\_90.10 Wib).*

Dapat diketahui, bahwasanya motivasi sangat penting dalam sebuah organisasi untuk pelaksanaan tugas-tugas pekerjaan, tanpa adanya motivasi terkadang suatu pekerjaan dikerjakan secara tidak serius. Teori motivasi banyak menerangkan akan pentingnya motivasi, serta motif dari motivasi itu sendiri yang

pada intinya motivasi itu penting dan setiap orang tidak bisa disamakan dalam pemberian motivasi itu sendiri.

Jika dilihat dari sudut pandang suatu organisasi dan kaitannya dengan pemberian motivasi Kantor Camat Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi dalam tataran suatu organisasi tidaklah terlalu signifikan pengaruhnya, sebab banyak faktor yang mempengaruhinya terutama lingkungan kerja yang tidak terlalu banyak kaitannya dengan kompetitiveness, sehingga suatu pekerjaan cukup dilaksanakan dan terlaksana sebagaimana mestinya berjalan dalam artian kegiatan itu terlaksana secara pola kegiatannya saja, faktor lain juga yang turut mendukung kata motivasi tidaklah begitu signifikan adalah faktor politik.

Seyogyanya memang, dalam sebuah organisasi jika ingin terasa kebermamfaatan suatu motivasi hendaknya tidak memasukan unsur politik, serta harus menumbuhkan rasa kompetitive. Namun sebenarnya jika kita memahami hakikat dari suatu politik tidak mengapa ini disandingkan, karena bisa juga menjadi stimulant (*motivasi*) dari pegawai melakukan suatu pekerjaan. Akan tetapi politik yang kebanyakan menjadi praktek dikalangan para birokrat kebalikan dari pada politik yang hakikatnya, sehingga

menyebabkan keterlantaran karir, tidak adanya motivasi pegawai sehingga menyebabkan pola kerja dan kinerja yang tidak baik.

Ada beberapa motivasi yang dapat di tela'ah secara mendalam dan dapat dijadikan sebagai pendorong pegawai dalam giat bekerja pada instansi Kantor Camat pada umumnya dan khususnya pada Kantor Camat Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi. Pendorong dari motivasi tersebut adalah penghargaan (*reward*) dan hukuman (*punishment*) yang bisa dilakukan, meskipun ini membutuhkan aturan terkait karena instansi tertentu dan harus memiliki kelegalan/keabsahan yang diakui secara bersama, namun ini bisa dilakukan dalam bentuk dan kesesuaian pada instansi tersebut.

#### **b. Memiliki Etos Kerja Yang Tinggi Dalam Penyelesaian Pekerjaan Yang Telah Ditugaskan**

Peneliti melakukan wawancara dengan Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan etos kerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, berikut kutipan wawancaranya :

*".....Hmmm etos kerja itu kan semangat kerja yang tinggi, ya di kantor sesuai dengan peraturan jam masuk dan pulang kerja saja.....". (Desy Marsi, SE., M.Si Camat Singingi. Muara Lembu*

wawancara langsung Desember 2020 09.10 Wib).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui, bahwa etos kerja pada Kantor Camat Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi jika ingin disandingkan dengan etos kerja yang diharapkan maka terlihat etos kerja yang ada sebatas sesuai dengan aturan yang berlaku bisa dikatakan standar.

Etos kerja sangat erat pula kaitannya dengan budaya organisasi, budaya organisasi yang sudah menjadi norma dan nilai akan membentuk etos kerja yang tinggi di lingkungan organisasi. Budaya organisasi ini juga erat kaitannya dengan kebiasaan yang ada di lingkungan instansi serta merasa malu, bersalah dan nanda sesuatu yang mengganjal jika suatu pekerjaan tidak terlaksana dengan baik apatah lagi tidak dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan. Etos kerja akan terwujud jika budaya organisasi sudah menjadi nilai dan norma dalam organisasi.

### **c. Memiliki Inisiatif, Kreatif dan Inovatif Dalam Penyelesaian Pekerjaan Yang Telah Ditugaskan**

Semula Sub Indikator ini ada tiga bagian yakni : inisiatif, kreatif dan inovatif namun pada bagian hasil pembahasan ini peneliti jadikan satu bagian saja, mengingat ada kesamaan serta hasil

reduksi data yang dapat digabungkan tanpa mengurangi arti dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan ini telah dilakukan reduksi, serta kesimpulan data secara metode penelitian serta data yang disajikan (*display*) sudah berdasarkan kaidah metode penelitian yang ada.

Peneliti melakukan wawancara dengan Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan inisiatif, kreatif dan inovatif pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, berikut kutipan wawancaranya :

“..... dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai sesuai dengan SOP ”. (Desy Marsih, S.E., M.Si Sekretaris Camat Singingi. Muara Lembu wawancara langsung semi formal 15 Oktober 2019\_09.10 Wib).

Dapat diartikan bahwa inisiatif, kreatif dan inovatif ini, harus sesuai dengan SOP jika suatu pekerjaan telah ditugaskan oleh pimpinan pada bawahan dan sudah menjadi tanggung jawabnya dari masing-masing pegawai sebagai tugasnya. Namun untuk hal yang belum digariskan tentunya akan menjadi kendala bagi pegawai dalam berinisiatif, kreatif dan inovatif apatah lagi dalam suatu instansi pemerintahan yang sifatnya struktural dan garis pimpinan (*commando line*).

Inisiatif diartikan dengan melakukan kegiatan tanpa harus dan menanti instruksi pimpinan, melakukan sesuatu dengan cara dan kemampuannya sendiri. Inilah yang

menjadi kelebihan (*credit point*) bagi pegawai, mampu melakukan itu. Akan tetapi jika dilihat dari susunan organisasi Instansi Kecamatan akan sulit rasanya melakukan ini, apatah lagi inisiatif yang belum gariskan dan direstui pimpinan, tentu akan menjadi kendala dan catatan tersendiri. Kreatif juga perlu dilakukan oleh pegawai, kreatif bukan hanya milik orang-orang seni dalam menumbuhkan ide dan menciptakan hal-hal terbaru dan terbaru, tapi juga milik para pegawai karena ini merupakan daya nalar umum yang mesti dimiliki dan kaitannya dengan inovatif, artinya inisiatif, kreatif dan inovatif sejalan dan berbanding lurus. Maka ada hal yang bisa dilakukan agar inisiatif, kreatif dan inovatif pegawai dapat dilaksanakan tanpa bertentangan dengan pekerjaan yakni kembali pada pemberian motivasi secara berkesinambungan dan porsi yang dipahami oleh pimpinan atau dilakukan dengan cara-cara yang lain sesuai dengan kebutuhan instansi.

### **3. Lingkungan Yang Kondusif Dalam Penciptaan Suasana Kerja Bagi Pegawai Kantor Camat Kecamatan Singingi Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Menyelesaikan Bidang Pekerjaan**

Ada beberapa yang turut mempengaruhi meningkat dan menurunnya kinerja, dan salah satunya adalah lingkungan. Lingkungan yang nyaman, kondusif terhindar dari hingar

bingea negative, serta memiliki rasa kompetitive yang sehat akan mampu menjadi pendorong semangat pegawai untuk berkontribusi lebih dalam bekerja. Terkadang memang, tidak semua orang melihat gaji (*sallery*) atau upah yang diberikan dalam bekerja, tapi ada faktor lain yang diharapkan yakni lingkungan yang kondusif. Lingkungan yang kondusif tidak juga selalu diartikan dengan lingkungan yang stagnan (berhenti) alias jumul, tanpa ada konflik kerja. Bahkan terkadang konflik menjadi bahagian dari pada peningkatan efektivitas dan kinerja suatu instansi, akan tetapi yang dimaksud di sini adalah lingkungan yang secara umum memiliki nilai dan norma kebenaran. Begitu juga sebaliknya, lingkungan yang tidak memadai alias tidak kondusif akan menjadi salah satu faktor penyebab kinerja para pegawai tidak baik.

Semula pada indikator ini memiliki 5 (lima) sub indikator yakni : Mampu Berdaptasi Terhadap Lingkungan, Memahami Kondisi Sosial Budaya Lingkungan Kerja, Peka Terhadap Perubahan Lingkungan Kerja, Mampu Bekerja Di Bawah Tekanan dan Mampu Memposisikan Diri Dalam Bekerja. Dikarenakan ke 5 (lima) sub indikator ini dalam pembahasan dan hasil penelitian dapat digabungkan tanpa mengurangi arti atau makna penelitian ini, maka peneliti



melakukan reduksi data serta menyajikannya menjadi 2 (dua) bagian sebagai berikut :

**a. Mampu Berdaptasi Terhadap Lingkungan, Memahami Kondisi Sosial Budaya Lingkungan Kerja dan Peka Terhadap Perubahan Lingkungan Kerja**

Peneliti melakukan wawancara dengan Camat Singingi Kabupaten Kuantan Singingi terkait sosial budaya lingkungan internal dan eksternal serta kepekaan pegawai terhadap lingkungan kerja, berikut kutipan wawancaranya :

*“Kalo lingkungan kinerja internal kita sama, rata-rata kan orang sini, tapi kalo lingkungan eksternal bagian dari kinerja kita ada 13 Desa 1*

*Kelurahan, 8 Desa diantara Extrans dengan tipikal desa mandiri”.* (Desy Marsih, S.E., M.Si Camat Singingi. Muara Lembu wawancara langsung 14 Desember 2020\_09.10 Wib).

Dilihat dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwasannya faktor lingkungan, sosial budaya baik internal maupun eksternal serta kepekaan para pegawai dalam menghadapi perubahan lingkungan kerja tidak ada menjadi persoalan yang berarti. Malah jika dilihat, dari lingkungan internal para pegawai rata-rata komposisinya homogen (pegawai rata-rata orang tempatan), tentu ini tidak akan terlalu menjadi persoalan dalam menyikapi suatu perbedaan, bahkan akan membantu proses beradaptasi yang cepat dan suasana kerja yang mencair.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Azwar, Saifudin. (2009). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kusdi. 2009. *Teori Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/KEP/M.PAN/2/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 11 Tahun 2014 tentang perubahan atas peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 14 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).