



**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PANGEAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

Elpis

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan
Email:elpiskade@gmail.com

ABSTRACT

The Subdistrict Integrated Administrative Service Guide (PATEN) is one of the administrative service innovations carried out by changing the mindset (mind set) of the sub-district apparatus to be more effective in carrying out their duties and functions in order to encourage the creation of a community participation mechanism and function as a Regency/City node (front office).) in supporting the effectiveness of the implementation of the One Stop Integrated Service (PTSP). In the Regent's Regulation it has been explained about the standard components of licensing and non-licensing PATEN services, types of services, requirements and time in their management. For that, all the rules and procedures are clear in the implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) so that there are no more Districts that do not implement this innovation in the management of the District Integrated Administrative Service (PATEN). Pangean District, which has been established for 12 years, has also implemented this PATEN Program. Pangean District is also required to run the PATEN Program, but in reality this program has not been fully implemented. As a sub-district which is also close to the city center, this program should be able to run. But in reality, the limitations of Human Resources (HR) in it are not maximal enough and the facilities and infrastructure are not yet adequate. With the Subdistrict Integrated Administrative Service Program, many changes in administrative services within the Pangean Camat Office have caused the apparatus to be in an uncertain position. The uncertainty of the position causes a lack of concentration in carrying out tasks, resulting in less effective services. This type of research is qualitative by using interview, documentation, and observation data collection methods. Based on the results of research in the field, it can be seen that the implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) in Pangean District, Kuantan Singingi Regency has been going quite well.

Keywords: Implementation, Patent





ABSTRAK

Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan salah satu inovasi pelayanan administrasi yang dilakukan dengan mengubah pola pikir (mind set) aparatur kecamatan untuk lebih efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya guna mendorong terciptanya mekanisme partisipasi masyarakat serta berfungsi sebagai simpul Kabupaten/Kota (front office) dalam mendukung efektifitas penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP).

Di dalam Peraturan Bupati tersebut telah dijelaskan mengenai Komponen standar pelayanan perizinan dan non perizinan PATEN, jenis pelayanan, persyaratan serta waktu dalam pengurusannya. Untuk itu, semua sudah jelas aturan dan prosedur dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga tidak ada lagi Kecamatan yang tidak melaksanakan inovasi manajemen Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini.

Kecamatan Pangean yang telah berdiri 12 Tahun juga sudah menjalankan Program PATEN ini. Kecamatan Pangean ini dituntut juga harus menjalankan Program PATEN, namun secara kenyataannya program ini belum dijalankan secara seutuhnya. Sebagai Kecamatan yang juga dekat dengan pusat kota, seharusnya program ini dapat berjalan. Namun pada kenyataannya, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalamnya belum cukup maksimal serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Dengan adanya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini, banyak menimbulkan perubahan pelayanan administrasi di lingkungan Kantor Camat Pangean sehingga membuat aparat dalam kedudukan yang tidak pasti. Dengan adanya ketidakpastian kedudukan menyebabkan kurang adanya konsentrasi dalam melaksanakan tugas, sehingga menimbulkan pelayanan kurang efektif.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, dapat diketahui bahwa implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik.

Kata Kunci : Implementasi, Paten

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Oleh karena itu, harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komperhensif dan sistematis sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. *Good governance* akan terwujud dan terlaksana dengan sepenuhnya apabila ada keinginan kuat (*political will*) dari penyelenggara pemeritahan/negara untuk



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN :2745-7761

berpegang teguh pada peraturan perundang-undangan dan asas kepatutan serta



asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya memiliki pengaruh besar kepada keberhasilan dan perkembangan misi organisasi.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 (tiga) jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka terlihat jelas bahwa pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, salah satu tugas Camat adalah melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau

kelurahan. Menyadari hal itu, Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Namun pada kenyataannya, keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di dalamnya belum cukup maksimal serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Dengan adanya Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini, banyak menimbulkan perubahan pelayanan administrasi di lingkungan Kantor Camat Pangean sehingga membuat aparat dalam kedudukan yang tidak pasti. Dengan adanya ketidakpastian kedudukan menyebabkan kurang adanya konsentrasi dalam melaksanakan tugas, sehingga menimbulkan pelayanan kurang efektif. Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.**

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, pada penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan yaitu **“Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi?”**

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.



3. Untuk mengetahui peran Camat dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi dalam mengembangkan teori-teori mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi dunia ilmu pengetahuan pada umumnya.

Landasan Teori

Teori/Konsep Administrasi Negara

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, dan memenuhi”. Di Indonesia disebut Administrasi dari dua bahasa yang berbeda dengan makna yang berbeda pula. Yaitu, yang pertama *administratie* dari bahasa Belanda, yang berarti tata usaha dalam arti sempit. Kemudian secara istilah, yaitu manajemen akan kegiatan-kegiatan organisasi. Yang kedua *administration* yang berasal dari bahasa Inggris, yaitu proses kegiatan usaha kerja sama sekelompok orang secara terorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien. Dengan demikian ada beberapa hal yang terdandung dari pengertian administrasi, yaitu, sekelompok orang, kegiatan, kerja sama, tujuan, dan efisien.

Teori/Konsep Organisasi

Organisasi merupakan manifestasi solidaritas mekanik, yaitu bahwa organisasi didasarkan atas persamaan, sehingga menumbuhkan rasa kebersamaan dalam memajukan institusi, kemampuan partisipasi aktif sehingga memungkinkan dan terbuka jalan kearah perluasan keahlian serta keterampilan. Setiap karyawan mampu menguasai bidang-bidang tugas atau pekerjaan lain yang bertujuan membantu karyawan bila terjadi pemutusan hubungan kerja atau tiba masa pensiun atau pengurangan tenaga kerja atau dorongan untuk diversifikasi usaha-usaha lain melalui pendidikan dan pelatihan.

Teori Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir (2001:30) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya,

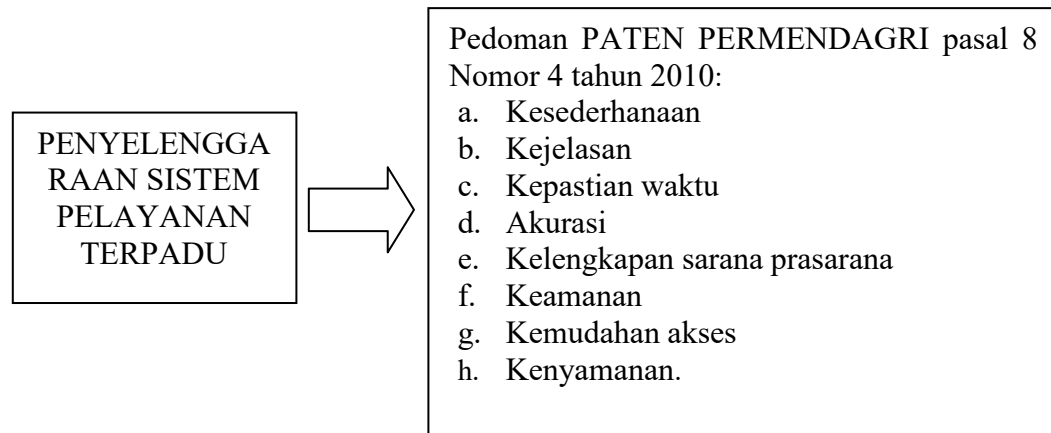
mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat (Dian Utomo, 2010:32). Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “PATEN” merupakan suatu sistem pelayanan berstandar nasional terhadap masyarakat pada lingkup Pemerintah Kecamatan yang dilaksanakan di seluruh Indonesia, berdasarkan instruksi Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi Kantor/Badan/Dinas pelayanan terpadu di Kabupaten/ Kota di seluruh Indonesia, dengan Tujuan Utama untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dibawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN.

Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Alur Kerangka Pikir



Hipotesis Kerja

Yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi Belum berjalan dengan Baik.

Defenisi Operasional

Kesederhanaan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan.

Kejelasan



Kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.

Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan atau sesuai dengan perjanjian awal. Dengan demikian maka pelayanan akan berjalan dengan lancar dan masyarakat merasa dilayani.

Akurasi

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat, benar yaitu produk dari pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan/aturan yang berlaku, dan sah yaitu produk pelayanan publik tersebut diakui undang-undang yang dijadikan landasan suatu organisasi/lembaga pemerintahan.

Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat merasa dilayanani dengan baik oleh petugas pelayanan.

Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan. Keamanan disini termasuk misalnya seorang pegawai pelayanan dititipi barang untuk diberikan kepada pimpinan maka pegawai pelayanan harus menjamin keamanan barang tersebut supaya tetap utuh sampai diruangan pempinan.

Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Kemudahan akses ini bertujuan agar masyarakat umum mengetahui secara jelas tempat-tempat yang harus didatangi jika menginginkan suatu jasa pelayanan publik.

Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti, toilet, tempat parkir yang luas, tempat ibadah, dan tempat duduk tamu. (Mahmudi, 2007: 35).



Operasional Variabel

Tabel 2.1 Operasional Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator
Pelayanan	PATEN	Kesederhanaan	a. Prosedur pelayanan di Kecamatan Pangean
		Kejelasan	a. Pengetahuan masyarakat tentang tata cara pelayanan b. Persyaratan teknis dan administratif
		Kepastian waktu	a. Waktu yang digunakan dalam proses pelayanan
		Akurasi	a. Kesesuaian permintaan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan
		Kelengkapan sarana prasarana	a. Sarana dan prasarana untuk menunjang proses pelayanan
		Keamanan	a. Keamanan dalam proses pelayanan
		Kemudahan Akses	a. Kemudahan akses Kecamatan Pangean untuk masyarakat
		Kenyamanan	a. Kenyamanan yang dibeikan kepada masyarakat

Sumber: Permendagri Pasal 8 nomor 4 tahun 2010 Pasal 8

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Denzin dan Licoln 1987 dalam Moleong (2011:5) Jenis penelitian ini berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Informan

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti memilih *key informan* dan informasi yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian. Sebagai key informen yang paling mengetahui bagaimana kondisi keseluruhan dari Analisis Pelayanan Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.



Tabel 3.1 Informan

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1	Camat	1 Orang
2	Sekretaris Camat	1 Orang
3	Kepala Seksi Bidang Pelayanan Umum	1 Orang
4	Staf Pelayanan Umum	3 Orang
5	Masyarakat	10 Orang
Jumlah		16 orang

Sumber: Olahan Data Peneliti 2021

Sumber Data

Data adalah sesuatu yang belum mempunyai arti bagi penerimanya dan masih memerlukan adanya suatu pengolahan. Data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, bahasa ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan, obyek, kejadian ataupun suatu konsep.

Data Primer

Menurut Hasan (2004: 19) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah seperti: Camat, Sekretaris Camat, dan kasi dan staf di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, serta masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2004: 19). Sumber data sekunder merupakan data yang sudah diolah atau data yang tersedia pada objek penelitian. Data sekunder di peroleh dari peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen, buku-buku, artikel-artikel serta dokumentasi berupa rekaman suara dan foto-foto sebagai bukti penelitian yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang sedang diteliti.

Fokus Penelitian

Untuk memberikan satu persepsi dan arah yang jelas terhadap masalah yang dihadapi maka yang menjadi fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah analisis pelayanan terpadu di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan. Tujuan ditetapkannya lokasi penelitian agar diketahui dengan jelas objek penelitian. Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang diambil yaitu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian diperlukan terknik pengumpulan data yang tepat, agar nantinya dapat diperoleh sesuai dengan yang



Juhanperak
e-ISSN : 2722-984X
p-ISSN : 2745-7761

diharapkan dan dapat menyelesaikan masalah yang ada. Untuk melakukan



penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, metode pengumpulan data yang digunakan yaitu:

Observasi

Observasi sebagai metode pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Wawancara / Interview

Menurut Rochiati Wiria Atmadja dalam Denzim (2009:117) wawancara merupakan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara verbal kepada orang-orang yang dianggap dapat memebrikan informasi atau penjelasan hal-hal yang dipandang perlu.

Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Biasanya berupa data statistik, agenda kegiatan, produk keputusan atau kebijakan, sejarah, dan hal lainnya yang berkait dengan pelayanan. Kelebihan dokumentasi ini adalah karena data tersedia, siap pakai, serta hemat biaya dan tenaga (Mahi M. Hikmat, 2011: 83).

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Data yang diperoleh disajikan apa adanya untuk memperoleh gambaran tentang fakta yang ada di lapangan.

Menurut Bognan dan Biklen dalam Moloeng (2007:248) analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mengintesiskannya, menaati dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Langkah-langkah atau tahap-tahapan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data.

Reduksi data

Reduksi data akan dilakukan dengan cara membuat abstraksi data, jadi setelah membaca, mempelajari dan menelaah data, penulis akan merangkum data inti dengan tetap menjaga validitas dan obyektifitas data.

Interpretasi data

Langkah ini pada dasarnya tidak berbeda jauh dengan langkah kedua. Dalam tahap ini membutuhkan kecermatan dan konsentrasi sehingga dapat menghasilkan interpretasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Penarikan kesimpulan

Dilakukan dengan menarik kesimpulan yang menerangkan secara ringkas tentang hasil penelitian serta solusi yang akan ditawarkan.



Hasil Penelitian dan Pembahasan tentang Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (paten) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Lembaga pemerintahan merupakan sebuah lembaga yang ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik dengan segala program dan tugas yang telah ditetapkan. Pemberian layanan yang maksimal merupakan hal yang harus terus dilakukan oleh pegawai sebagai pegawai yang profesional. Kegiatan yang ada di Pemerintahan khususnya di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ini memiliki visi dan misi yang harus diwujudkan demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dengan baik.

Layanan yang memuaskan dan yang terbaik merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pegawai dengan berorientasi kepada penyelesaian tugas tepat pada waktunya dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dari beberapa indikator dibawah ini:

Kesederhanaan prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan itu sendiri lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional.

Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat dinilai sudah mencapai unsur kesederhanaan. Di mana Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi telah menetapkan prosedur pelayanan secara baik dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu pelayanan yang disusun sedemikian rupa dengan menerapkan system antrian di loket maka akan memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan memperoleh keadilan serta kenyamanan dalam mencari pelayanan administrasi terpadu. Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa konsep kesederhanaan prosedur pelayanan tersebut akan memudahkan tamu untuk memahami dan mengerti maksud dari prosedur yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan pendapat tersebut maka perbaikan pelayanan dalam penyusunan prosedur harus disediakan dengan lebih jelas dan mudah serta ada pegawai yang memberikan yang memberikan panduan atau penyampaian secara terpolo dengan baik.

Kejelasan prosedur pelayanan

Kantor Kecamatan Pangean telah menerapkan prosedur dengan aspek kejelasan dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya hal yang tidak diinginkan. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan mengenai prosedur tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Kurangnya pemahaman masyarakat ini terjadi pada saat di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang membuat pegawai harus memberikan bantuan yang lebih. Akan tetapi, terbatasnya pegawai membuat



pelayanan terhadap masyarakat untuk dapat memahami prosedur pelayanan kurang berjalan dengan lancar, dikarenakan volume besar dari masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Kepastian waktu dalam pelayanan

Waktu kerja di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 16.00 ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya kepastian waktu ini akan membantu masyarakat lebih mudah menyesuaikan diri dalam mengurus berkas di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Perbedaan kepentingan antara setiap orang membuat Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi harus menentukan waktu pelayanan yang pasti agar masyarakat tidak terjebak oleh aturan kerja petugas terkait waktu pelayanan. Pelayanan publik harus diberikan dengan maksimal sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku serta menghasilkan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan tidak hanya terletak pada hasil saja tetapi proses pelayanan akan lebih dirasakan oleh tamu.

Selain itu, kepastian waktu ini bertujuan untuk menentukan waktu kerja dan lamanya pelayanan. Dengan adanya kepastian waktu ini maka akan mengatur dan memberikan keluasaan masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasinya sekaligus memberikan batasan waktu bagi masyarakat untuk mengurus administrasi sesuai prosedur pelayanan yang telah ditentukan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah. Senada dengan pendapat tersebut bahwa kepastian waktu akan memberikan sikap saling percaya antara masyarakat dan pegawai dan agar terjadi komunikasi yang baik serta menghindari masalah yang tidak diinginkan.

Akurasi dalam pelayanan

Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat yaitu produk dari pelayanan publik yang dikerjakan dengan teliti dan tepat sesuai dengan yang diperlukan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, karena pegawai sudah melayani apa yang di butuhkan oleh masyarakat yang datang. Masyarakat merasa puas dengan akurasi waktu penyelesaian administrasi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Akan tetapi, pihak Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi memberikan penjelasan bahwa tingkat akurasi waktu pelayanan ini tergantung pada kelancaran yang dilakukan oleh Dukcapil sebagai induk pelaporan kerja.

Dengan adanya akurasi yang tepat ini maka Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi telah memberikan hak masyarakat dengan maksimal dan telah melaksanakan kewajibannya dengan baik sebagai pelayan masyarakat. Proses pelayanan oleh petugas disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat ini akan memberikan persepsi dan tanggapan yang baik oleh masyarakat.

Kelengkapan sarana prasarana dalam pemberian pelayanan

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan



yang maksimal. Sehingga masyarakat merasa mendapat pelayanan dengan baik oleh petugas pelayanan. Maksimalnya pelayanan akan diraih apabila sarana dan prasarana tersedia dengan baik pula agar pelayanan dapat dikerjakan dengan cepat dan tepat.

Selain kualitas, kuantitas sarana dan prasarana yang mendukung lain juga harus terpenuhi agar dapat dirasakan imbas oleh masyarakat. Kelebihan dan kekurangan sarana dan prasarana kerja ini harus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sebagai pelayanan publik yang terjamin mutunya.

Keamanan dalam pelayanan

Proses dan pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Keamanan disini termasuk keamanan kendaraan atau barang bawaan masyarakat. Misalnya seorang pegawai pelayanan diberikan kepercayaan untuk memberikan berkas kepada pimpinan maka pegawai pelayanan harus menjamin keamanan barang tersebut supaya utuh sampai di ruang pimpinan. Rasa aman masyarakat harus menjadi jaminan bagi Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi agar masyarakat tidak merasa resah dalam mengurus segala sesuatu yang dianggap rahasia maupun yang biasa. Berdasarkan hasil penelitian, sifat yang dimiliki pegawai Kantor Kecamatan Pangean sudah baik. Penjaminan keamanan telah dijamin oleh pihak Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dengan menerapkan sistem piket bagi pegawai dalam mengamankan hari-hari kerja. Menurut keputusan Menteri pendayagunaan aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 Asas Pelayanan Publik, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undang.

Sejalan dengan pendapat tersebut bahwa semua pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Selain keamanan dari gangguan, masyarakat juga membutuhkan rasa percaya terhadap pegawai atas keamanan data atau berkas yang masyarakat urus melalui Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Jaminan keamanan yang maksimal akan membuat masyarakat percaya dan memberikan kepercayaan penuh kepada pegawai Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam menyelesaikan segala urusannya. Dengan memberikan keamanan ini maka akan terjalin hubungan yang harmonis dan kekeluargaan yang baik.

Kemudahan akses dalam pelayanan

Kemudahan akses merupakan faktor penting untuk terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu karena dengan kemudahan akses gedung, masyarakat luas akan mudah mengetahui keberadaan Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Letak gedung yang strategis juga menjadi salah satu faktor pendukung terselenggaranya pelayanan yang baik.

Selain itu kemudahan akses yang diperlukan oleh masyarakat dalam pengurusan berkas, adanya papan petunjuk alur atau ruangan di kantor kecamatan Pangean akan memudahkan masyarakat dalam memahami ketika melakukan pengurusan berkas-berkas yang dibutuhkan. Kemudahan akses dalam bentuk lokasi maupun kemudahan akses media dan pelayanan ini yang akan meningkatkan kualitas penilaian yang diberikan oleh tamu. Lokasi dari Kantor Kecamatan Pangean yang strategis tidak hanya memudahkan masyarakat dalam



menempuh jarak dan menemukan gedung tersebut dengan mudah. Akan tetapi, kemudahan akses ini akan membantu masyarakat untuk mengatur waktu tempuh dan perkiraan waktu penyelesaian urusan di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Kenyamanan dalam pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi kenyamanan yang dirasakan masyarakat masih kurang maksimal seperti diruang tunggu dan kurangnya sikap pegawai yang masih merokok di dalam ruangan sehingga menyebabkan ruangan tidak bebas dari asap rokok dan menyebabkan ruangan menjadi tidak nyaman. Akan tetapi, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi mampu menciptakan kenyamanan yang baik. Keramahan dan kesantunan pegawai membuat masyarakat nyaman dan betah dalam menyelesaikan urusannya.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi tentu mendapat faktor yang mempengaruhinya, terutama hasil kerja pegawai yang selalu jadi sorotan bagi setiap masyarakat dalam pelayanan serta menciptakan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan atau PATEN yang lebih baik dan memberikan kenyamanan kepada masyarakat secara umum. Pekerjaan yang dihasilkan oleh setiap pegawai tentu dengan harapan dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pegawai. Dengan demikian bahwa kualitas kerja sangat menentukan kepuasan bagi masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja pegawai pada kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ada faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kualitas kerja. Kualitas kerja dimaksud adalah bagaimana seorang pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, jika masyarakat telah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, maka kualitas kerja pegawai sudah boleh dikatakan baik, namun apabila masyarakat selalu mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai, maka hal itu dapat dikatakan kualitas kerjanya masih kurang baik. Sehingga dengan demikian hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa untuk pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan sudah dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan Implementasi pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik.

Saran

Agar pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka ada sejumlah saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut:

1. Kantor kecamatan Pangean perlu melakukan penambahan sarana dan prasarana yang berkualitas, khususnya ruang untuk merokok bagi pegawai maupun masyarakat.



2. Perlu dilakukan peningkatan kualitas SDM pegawai di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, terlebih diutamakan dalam kedisiplinan penggunaan waktu kerja yang dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
3. Perlu adanya kejelasan Alur atau prosedur pelayanan yang mudah dipahami oleh masyarakat, dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum paham dengan prosedur yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku

- Amin Ibrahim. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Dian Utomo, 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Fitzsimmons, James A. & Fitzsimmons, Mona, J. 2004. *Service Management: Operation, Strategy, Information Technology*. Edisi keempat. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Handayani, Soewarno, 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Haji Masagung
- Hasan. 2004, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Akasara
- Mahi M. Hikmat. 2011 *Metode Penelitian* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moenir. 2001. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moloeng, Lexy J. 2011. *Metode Penulisan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Prajudi Atmosudirdjo, *Hukum Administrasi Negara*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1981.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rochiati Wiria Atmadja, 2009, *Metode Penelitian Tindakan Kelas*, Bandung: Remaja Rosda Karya



Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi aksara

Syafiie, Inu Kencana, 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia* , Bumi Aksara, Bandung.

Syafi'ie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. Rineka Cipta

Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung : CV. Fokusmedia.

Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citra.

Wirawan, Yulian Ardi, 2010, *Pelayanan Publik Primer*, Jakarta: Sketsa Aksara Lalitya.

2. Peraturan perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 hakekat dari pelayanan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Tentang pelayanan publik

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 yang dilanjutkan dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah