



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

ANALISIS PELAYANAN TERPADU DI KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Ledzi Herivadiola

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi

Abstrak

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. Keluhan masyarakat muncul karena harapan terhadap pelayanan publik tidak terpenuhi sehingga terjadi kesenjangan. Dari hasil pengamatan langsung dilapangan penulis memandang penyelenggaraan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan masih belum maksimal dan memperlihatkan kurang efektifnya organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Indikasi permasalahan tersebut, diperlihatkan dari fenomena pokok yaitu minimnya sarana dan prasarana pendukung sistem pelayanan terpadu di Kantor Camat Pangean. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu pada Kantor Camat Pangean.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih key informan dan informasi yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian, lokasi penelitian ini bertempat di kantor Camat Kecamatan Pangean dan berlangsung selama 6 bulan. Jenis data dari penelitian ini adalah data kualitatif yang bersifat deskriptif, sumber pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi sedangkan teknik analisa datanya adalah mengumpulkan data yang ada, menyusun secara sistematis, kemudian mempresentasikan hasil penelitiannya kepada orang lain.

Adapun hasil penelitian yang dapat disimpulkan adalah pelaksanaan pelayanan terpadu dari segi kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan diciptakan sedemikian rupa dengan membuka sistem antrian di loket ini memudahkan pelayanan. Dari segi kepastian waktu tidak berjalan dengan baik, yaitu menetapkan jam kerja yaitu jam 08.00 samapai dengan jam 16.00, walaupun masih ada yang belum tepat waktu. Dari segi akurasi yaitu, penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Pangean sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, dengan menyesuaikan kelancaran kinerja dari Dinas Dukupil. Dari segi kelengkapan sarana prasarana utama mengenai ruang kerja masing-masing pegawai, komputer, dan meja secara umum sudah cukup memadai. Dari segi keamanan, telah menciptakan sistem piket bagi pegawai. Dari segi kemudahan akses pelayanan juga sudah dibantu dengan adanya papan alur pelayanan. Dari segi kenyamanan yang dirasakan masyarakat nyaman dengan mampu memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada dan memberikan pelayanan yang santun dan ramah yang membantu pelayanan.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan Terpadu, Kecamatan

1. PENDAHULUAN Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan,



terutama yang menyangkut kebutuhan dasar masyarakat.

Mengayomi dan melayani masyarakat merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan. Dengan adanya tugas dan fungsi pemerintah secara optimal akan menjamin adanya kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah yang berkuasa. Pelayanan merupakan tugas yang hakiki daripada sosok aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar urusan setiap masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dalam Undang Undang Nomor

23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni : peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan 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. Bahkan Carlzon (dalam Sadu Wasistiono, 2003:24) mengatakan, bahwa abad 21 sebagai “abad pelanggan”, dalam arti para pengguna jasa atau pelanggan ditempatkan pada tempat yang sangat terhormat.

Komitmen pemerintah dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan tertuang dalam beberapa kebijakan yang berbentuk Undang-Undang maupun Keputusan Presiden dan keputusan Menteri. Produk hukum yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik adalah :

1. Instruksi Presiden Nomor 1/1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.
2. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/OTDA Tanggal 8 juli 2002 tentang pelaksanaan kewenangan wajib dan standar pelayanan minimal.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep MENPAN) Nomor 63/2003 Tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan.
4. Kep. MENPAN Nomor 26/2004 tentang transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Meskipun pemerintah telah mengeluarkan berbagai macam peraturan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik akan tetapi pelayanan publik masih menjadi keluhan masyarakat. Keluhan masyarakat muncul karena harapan terhadap pelayanan publik tidak terpenuhi sehingga terjadi kesenjangan.

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sebuah inovasi sederhana namun memberikan manfaat yang besar, selain mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan,

juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah dimata masyarakat. PATEN dimaksudkan untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat dan menjadi simbol pelayanan bagi badan pelayanan perijinan terpadu di Kabupaten/Kota. Sedangkan tujuan dari kebijakan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil pengamatan langsung dilapangan penulis memandang penyelenggaraan Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Pangean masih belum maksimal dan memperlihatkan kurang



efektifnya organisasi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Indikasi permasalahan tersebut, diperlihatkan dari fenomena atau gejala-gejala pokok yaitu minimnya sarana dan prasarana pendukung sistem pelayanan terpadu di Kantor Camat Pangean Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Dalam Sinambela (2008:6) Secara teoritik, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. **Kesamaan hak**, yaitu pelayanan yang tidak diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas maka dapat dikemukakan rumusan masalah, yaitu : “Bagaimana sistem pelayanan terpadu yang dilakukan oleh pihak Kecamatan pada Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pihak kecamatan pada Kantor Camat Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”.

2. LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA

Teori / Konsep Administrasi Negara

Administrasi Negara secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh semua Aparatur Negara untuk dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan kebijakan Negara yang telah ditentukan sebelumnya.

Prajudi Atmosudirdjo, dalam bukunya Hukum Administrasi Negara memberikan definisi administrasi

negara, bahwa Administrasi Negara mempunyai 3 (tiga) arti yaitu:

- a. Sebagai aparatur negara, aparatur pemerintah atau sebagai institusi politik (kenegaraan).
- b. Administrasi negara sebagai fungsi atau sebagai aktivitas melayani pemerintah, yakni sebagai kegiatan pemerintah operasional.
- c. Administrasi negara sebagai proses teknis penyelenggaraan undang-undang (Mustafa, 2001 : 6).

“Administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisasi, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.” (Kencana, 2003 : 33). Adapun menurut Dimock dalam bukunya Public Administration, mengemukakan bahwa: “ *Public Administration is the activity of the State in the exercise of its political power.*” (Administrasi negara adalah



kegiatan negara dalam melaksanakan kekuasaan atau kewenangan politiknya. (Handayani, 1996:3)

Toeri Manajemen Pelayanan Publik

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S. Moenir, 2001: 164).

Aktivitas manajemen memang subyek, karena manajemen berhadapan dengan unsur organisasi yang terdiri dari manusia, dana, peralatan, bahan, metode dan pasar (bagi orang bisnis). Namun dalam hal manajemen pelayanan yang dihadapi oleh manajemen yang utama antara lain adalah manusia (pegawai) dengan segala tingkah lakunya.

Manajemen pelayanan umum oleh A.S. Moenir (1995: 204) didefinisikan sebagai “manajemen yang proses kegiatan diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.” Selain dapat berjalan dengan baik, manajemen pelayanan umum/ publik harus dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Sasaran manajemen pelayanan umum sederhana saja yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur secara pasti tetapi relatif.

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.

Selanjutnya A.S. Moenir (2001:33) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Ratminto dan Winarsih (2006:21) mengartikan pelayanan sebagai "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. Lebih jauh Ratminto & Winarsih menjelaskan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Albrecht dalam Amin Ibrahim (2008:2) pelayanan dirumuskan sebagai “*a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for operation of the bussines.*” Dari rumusan tersebut



setidaknya ada integrasi dari tiga hal yang penting yakni : bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap yang membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu adalah persepsi pelanggan atau masyarakat bukannya persepsi dari pemberi layanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasionalisasi kegiatan bisnis (atau organisasi pemberi layanan apapun jenisnya).

Menurut Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi PNS berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Bahwa pelayanan berkaitan dengan aktivitas-aktivitas yang bersifat tidak nyata yang diberikan oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna pelayanan itu sendiri dan pengguna pelayanan itu memiliki peran yang cukup besar untuk menentukan apakah pelayanan tersebut berkualitas atau tidak.

Teori Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafie (1999:36) yaitu : “Sejumlah manusia yang memiliki

kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki”.

Pengertian lain berasal dari pendapat A.S. Moenir (2001:119) menyatakan bahwa : “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun

dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non-komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan



publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Teori tentang Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela (2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari :

- a. Transparansi
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional
- d. Partisipatif
- e. Keamanan Hak
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kejelasan
 - c. Kepastian waktu
 - d. Akurasi
 - e. Keamanan
 - f. Tanggung jawab
 - g. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - h. Kemudahan akses
 - i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
 - j. Kenyamanan

Dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan
- e. Sarana dan prasarana
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Azas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat



bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

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.

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

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Sistem Pelayanan Terpadu

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, pelayanan kepada masyarakat dibagi menjadi tiga kelompok sebagai berikut:

- a. Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai



dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen ini antara lain KTP, Akter Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain sebagainya.

- b. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan gas, dan lain sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, pos, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

Untuk melaksanakan sistem pelayanan terpadu di Kabupaten Kuantan Singingi maka dikeluarkan Peraturan Bupati Kabupaten Kuantan Singingi tentang sistem pelayanan terpadu, yaitu :

1. Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi
2. Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 42 Tahun 2009 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi
3. Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 8 Tahun 2010 tentang Program Daerah Pemutihan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Bagi Bangunan Yang Telah didirikan.
4. Peraturan Bupati Kuantan Singingi Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Bidang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kuantan Singingi.

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: Jika pemberi layanan diterapkan dengan baik dan benar maka pelayanan terpadu di Kecamatan Pangean akan berjalan lancar dan sesuai dengan hasil yang diharapkan.

Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka berfikir dalam penelitian ini haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor Kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat.

Pelaksanaan PATEN yang ada pada kantor Kecamatan haruslah terlaksana dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Guna mengetahui pelaksanaan PATEN yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Pangean.

Defenisi Operasional

Sebagaimana variabel dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu dan indikator variabel yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010, yaitu :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian waktu



4. Akurasi
5. Kelengkapan sarana dan prasarana
6. Keamanan
7. Kemudahan akses
8. Kenyamanan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif.

Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informen yang akan memberikan keterangan tambahan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini adalah: Camat

1 Orang, Sekretaris Camat 1 Orang, Kepala Seksi Bidang Pelayanan Umum

1 Orang, Staf Pelayanan Umum 3 Orang, Masyarakat 6 Orang, Jumlah 12 Orang. Adapun yang menjadi informan yang akan memberikan keterangan demi mendapatkan data yang utuh dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Jumlah Informan Analisis Pelayanan Terpadu Kecamatan Pangean Kab. Kuantan Singingi

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	6 Orang
Jumlah		12 orang

Sumber: Kantor Camat Pangean

Sumber Data

Bila dilihat dari sumber datanya, maka menurut Hasan (2004:19) pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber data yang penulis kumpulkan dalam penelitian ini antara lain berupa: **Data Primer**

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 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

1. Observasi
2. Wawancara / Interview
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan

Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian berisikan urutan kegiatan yang akan dilakukan jadwal kegiatan ditulis sedetail mungkin agar dapat memberikan gambaran kepada pembaca mengenai jalannya kegiatan atau penelitian dari awal hingga akhir. Jadwal kegiatan proposal ini dilakukan selama kurang lebih 6 bulan, yaitu bulan Juni s/d November 2020.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Implementasi pelayanan terpadu dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ini meliputi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, dan kenyamanan. Masing-masing dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan yaitu proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Dengan adanya ketentuan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan akan membantu petugas untuk memberikan layanan dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan di kantor kecamatan.

Kesederhanaan prosedur ini didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik itu sendiri, seperti hasil wawancara dengan bapak Mahviyen Trikon Putra, SE berikut ini: “Dengan antrian sesuai memasukan berkas, membuka satu pintu atau loket dan daftar piket petugas” (wawancara tanggal 17 Juli 2020).

Selain pemberian prosedur dan penataan tempat pelayanan, Kecamatan Pangean juga menerapkan prinsip pelayanan yang menjadi pedoman bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Ibu Nurdiana, S. Sos yaitu: “Prinsip kerja pelayanan untuk tamu atau masyarakat yang datang yaitu sudah berdasarkan SOP yang ada.” (wawancara tanggal 17 Juli 2020).

Hal di atas sesuai dengan pendapat masyarakat tentang prosedur pelayanan yang diketahui saat pertama kali. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ahmad sebagai berikut : “agak tahu kelihatannya sudah ada rambu alur pelayanannya di dinding kantor Kecamatan.” (wawancara tanggal 17 Juli 2020)



a. Kejelasan

Penjelasan prosedur di kantor Kecamatan Pangean dilakukan dengan adanya sosialisasi yang dilaksanakan setiap tahunnya. Setiap desa

mewakili perangkat desa untuk mengikuti sosialisasi yang telah dianggarkan oleh kecamatan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Usman sebagai berikut: “Setiap tahun ada sosialisasi di kecamatan, yaitu dari pihak kecamatan mengundang perwakilan perangkat desa untuk menghadiri sosialisasi yang dianggarkan dari kecamatan.” (wawancara, tanggal 04 Agustus 2020).

Meskipun sudah dilakukan sosialisasi tetapi masyarakat masih kurang jelas tentang prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dan digunakan di Kantor Kecamatan Pangean. Hal ini senada dengan pendapat Ibu Delpa berikut ini: “Untuk prosedurnya saya sedikit jelas hanya saja apabila kebingungan disana belum ada tempat atau petugas khusus untuk bertanya seputar pelayanannya. (wawancara, tanggal 04 Agustus 2020).

Keadaan ini menunjukkan bahwa masyarakat masih kurang adanya penjelasan akan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan pendapat di atas menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pangean harus menyediakan pelayanan yang mampu membimbing masyarakat untuk dapat menggunakan layanan dengan baik. Kurangnya kejelasan masyarakat akan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Pangean dapat pula disebabkan oleh terbatasnya petugas yang kurang memadai untuk melayani jumlah masyarakat yang besar. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Bapak Usman sebagai berikut: “kendala yang sering muncul dalam pelayanan yaitu dikarenakan terbatasnya petugas, masyarakat yang dalam antrian masih kurang sabar dan juga volume yang datang belum tentu sama banyaknya yaitu yang menjadi pekerjaan petugas terhambat” (wawancara tanggal 04 Agustus 2020).

b. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Kepastian waktu pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pangean dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00. Akan tetapi, pelaksanaan pelayanan terkadang mundur dikarenakan tidak semua pegawai datang tepat waktu. Hal ini sesuai dengan wawancara Bapak Supriadi sebagai berikut: “Kurang disiplin, loket sudah terbuka, namun proses pelayanan tetap menunggu kedatangan petugas piket loket yang bersangkutan.” (wawancara tanggal 14 Agustus 2020).

Kepastian waktu pelayanan yang kurang tepat ini sangat dirasakan oleh masyarakat dengan terjadinya kemunduran pelayanan dan terkadang pegawai pulang lebih awal dari jam yang telah ditentukan. Berdasarkan wawancara dengan Bastian sebagai berikut: “Dalam hal waktu melayani masyarakat para pegawai agak lambat. Misal jam 8 belum pada datang.” (wawancara tanggal 14 Agustus 2020).

b. Akurasi

Berdasarkan hasil wawancara sebagian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memiliki ketepatan waktu penyelesaian yang baik. Hal ini seperti yang diungkapkan Ibu Susi Dwiyanti sebagai berikut: “Pasti tepat waktu, karena kami bekerja sudah sesuai bidangnya atau bagian masing-masing pegawai.” (wawancara, tanggal 26 Agustus 2020).

Dengan adanya kelancaran dari pihak Dukcapil ini akan berimbas pada pelayanan pada tingkat kecamatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Terpenuhinya target waktu penyelesaian ini memberikan kesan yang baik bagi masyarakat terhadap akurasi waktu pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Pangean. Hal ini sesuai dengan pendapat bapak Usman sebagai berikut:



“Tingkat akurasi kerja bisa dibanggakan masyarakat karena pegawai bekerja secara maksimal dan hasilnya juga sudah cukup baik sesuai keinginan.” (wawancara, tanggal 26 Agustus 2020).

c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara Bapak Mahviyen Trikon Putra yang mengatakan : “Luas ruang tunggu yang disertai dengan tempat duduk yang cukup sudah terpenuhi walaupun belum ada pendingin ruangan di tempat ruang tunggu tersebut, selain dari itu ruang kerja pegawai kurang, karena belum ada pendingin ruangan (AC) dan fasilitas hiburan (TV) dan peralatan komputer dan printer sudah banyak yang rusak. (wawancara Tanggal 26 Agustus 2020).

Berdasarkan data hasil pengamatan di atas, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Pangean memiliki ruang tunggu yang luas disertai dengan tempat duduk yang cukup. Akan tetapi, Kantor Kecamatan Pangean masih memiliki beberapa kekurangan. Ruang kerja pegawai masih minim fasilitas yang membuat pegawai kurang nyaman untuk melakukan pekerjaannya, misalnya belum adanya pendingin ruangan (ac) dan juga fasilitas hiburan seperti televisi. Fasilitas hiburan digunakan untuk menghibur tamu yang sedang menunggu antrian sehingga tidak terjadi kejenuhan. Selain itu juga untuk peralatan penunjang kerja pegawai masih kurang memadai, yaitu banyak yang sudah rusak computer di setiap meja kerja pegawai.

Akan tetapi, keterbatasan sarana dan prasarana tidak begitu dirasakan oleh masyarakat. Sebagian besar masyarakat mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia telah terpenuhi dengan baik. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Selamat sebagai berikut: “Pendapat tentang sarana cukup memadai, ruang tunggu dilengkapi tempat duduk yang cukup nyaman.” (wawancara tanggal 26 Agustus 2020).

d. Keamanan

Keamanan yang dijalankan di Kantor Kecamatan Pangean dilakukan oleh pegawai piket. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Usman dalam wawancaranya sebagai berikut:

”Petugas piket bertugas untuk mengamankan masyarakat baik berkas yang dalam proses pelayanan ataupun kendaraan masyarakat yang melakukan pelayanan”. (wawancara tanggal 03 September 2020).

e. Kemudahan Akses

Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika. Berdasarkan hasil wawancara Kantor Kecamatan Pangean mudah ditemukan oleh masyarakat umum seperti diungkapkan hasil wawancara dari ibu Baiti sebagai berikut:

“Sangat mudah terjangkau oleh masyarakat bagi yang memiliki kendaraan pribadi, cuma jalannya naik turun tetapi sudah aspal.” (wawancara tanggal 04 September 2020).

f. 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. Kenyamanan dilingkungan Kantor



Kecamatan Pangean tidak selalu hanya didukung oleh darana dan prasarana yang memadai saja, tetapi bagaimana kualitas pelayanan dan sikap pegawai dalam menjadi pelayan yang baik. Sebagian besar masyarakat nyaman dalam menikmati layanan yang diberikan oleh pegawai, seperti yang diungkapkan Bapak Ahmad sebagai berikut: “Dengan keramahan dan santun yang ada cukup menyenangkan untuk masyarakat yang akan meminta pelayanan di kecamatan Pangean.”
(wawancara tanggal 04
September 2020).

Pembahasan

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

1. Kesederhanaan

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.

2. Kejelasan

Pegawai Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai faktor kejelasan meliputi penjelasan prosedur pelayanan kepada setiap tamu atau masyarakat yang datang. Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan

Singingi melakukan sosialisasi terhadap perangkat desa terkait prosedur pelayanan yang diberikan, dikarenakan pengguna layanan belum seluruhnya berpengalaman dalam mengurus keperluan di kantor kecamatan. Sosialisasi tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi telah memberikan layanan kepada masyarakat agar masyarakat lebih mudah dalam menyelesaikan prosedur yang ditetapkan, mengingat bahwa pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang berlaku.

3. Kepastian waktu

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.

4. Akurasi

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 adminitrasi 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.

5. Kelengkapan sarana prasarana 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.

6. Keamanan

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.

7. Kemudahan akses

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.

8. Kenyamanan

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.

5. KESIMPULAN DAN SARAN Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat diketahui dari 8 standar prosedur pelayanan publik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana prasarana, keamanan, kemudahan akses, kenyamanan yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari kesederhanaan prosedur yaitu, prosedur pelayanan diciptakan sedemikian rupa dengan membuka sistem antrian di loket ini memudahkan pelayanan. Pegawai telah memberikan bantuan khusus bagi masyarakat yang belum paham.
2. Pelaksanaan pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan



Singingi ditinjau dari kejelasan yaitu, pegawai Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah memberikan penjelasan kepada masyarakat melalui sosialisasi yang diwakili oleh perangkat desa dan perangkat desa mensosialisasikan langsung kepada masyarakat.

3. Pelaksanaan pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari kepastian waktu tidak berjalan dengan baik, yaitu menetapkan jam kerja yaitu jam 08.00 samapai dengan jam 16.00. Akan tetapi pegawai ada yang belum datang pada jam 08.00 dan sudah pulang mendahului jam 16.00.
4. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari akurasi yaitu, penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu pada Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah memenuhi prinsip akurasi yakni sudah tepat sasaran atau akurat, dengan menyesuaikan kelancaran kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
5. Pelaksanaan pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari kelengkapan sarana prasarana utama mengenai ruang kerja masing-masing pegawai, komputer, dan meja secara umum sudah cukup memadai.
6. Pelaksanaan pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari keamanan, telah menciptakan sistem piket bagi pegawai untuk data mengamankan hari kerja.
7. Pelaksanaan pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari kemudahan akses gedung dan pelayanan. Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi mudah ditempuh oleh kendaraan pribadi. Kemudahan akses pelayanan juga sudah dibantu dengan adanya papan alur pelayanan bagi masyarakat yang akan melakukan pengurusan berkas.
8. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ditinjau dari kenyamanan yang dirasakan masyarakat nyaman dengan mampu memaksimalkan sarana dan prasarana yang ada dan memberikan pelayanan yang santun dan ramah yang membantu pelayanan. Akan tetapi dapat dirasa kurang nyaman karena ada pegawai yang merokok diruangan.

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



- Amin Ibrahim. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Bachsan Mustafa. 2001. *Sistem Hukum Administrasi Negara Indonesia*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Dian Utomo, Sad. 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.
- Hasan. 2004, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: Bumi Akasara
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Maksum, Ali (2012). *Metodologi penelitian dalam olahraga*. Surabaya: Unesa University Press.
- Moenir. 2001. *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metode Penulisan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Bumi Aksara, Bandung.
- Soewarno,
Handyaningrat. 1996 . *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*: Jakarta. Gunung Agung.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi aksara
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta Sugiyono.
2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- 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.
- 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
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 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



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

Nomor 32
Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah