

**PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI  
KECAMATAN KUNTO DARUSSALAM KABUPATEN ROKAN HULU  
(STUDI KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK)**

**JE. RAUFUR RAHIM AL-QADR**

email: jeraufur@gmail.com

Pembimbing: Drs. Raja Muhammad Amin, M.Si

Jurusan Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 - Telp/Fax.  
0761 – 63277

*ABSTRACT*

*This study aimed to investigate the implementation of the Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) in the Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. As for the underlying implementation of these studies are still finding many obstacles in the population in the district administrative services Kunto Darussalam as the vagueness of service time (process and results), hospitality, comfort to the matter of cost. The study is based on theoretical analysis and implementation services. This study uses qualitative research. Unit data analysis by means of interviews to several sources, with data on primary and secondary research. The results of this study indicate that; First, the quality of service PATENT in Kecamatan Kunto Darussalam seen from the aspect of service attitude and procedures have been running well, but from the aspect of service time is less than optimal because of a lack of discipline from the concierge service, and from the aspect of care facilities, especially facilities for the public has not been met yet from the aspect of the service charge has been informed in accordance with the procedures in the District PATEN Kunto Darussalam. second, while the factors that affect the quality of service PATEN in Kecamatan Kunto Darussalam is the factor of communication policy, especially related to the authority to issue the e-ID card, resource factors, disposition and bureaucratic structures that are still unclear authority in issuing the e-ID cards that have an impact on the quality of service in Kecamatan Kunto Darussalam.*

*Keywords: Implementation, PATENTS, Services*

**PENDAHULUAN**

Seiring dengan upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance*, maka berbagai kebijakan telah dikeluarkan, baik melalui Inpres nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan. Kemenpan nomor 63 tahun 2003 tentang tata laksana pelayanan umum, dan Kepmenpan Nomor 25 tahun 2004 tentang standar indeks

kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan lembaga publik.

Meskipun secara empirik layanan pada masyarakat telah membawa perubahan tetapi perubahan tersebut belum signifikan. Bahkan dalam perkembangannya, justru masyarakat masih saja dihadapkan pada persoalan klasik, baik menyangkut aspek transparansi, akuntabilitas maupun

efisiensi dan efektifitas pelayanan. Dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan maka pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Permendagri nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dengan maksud mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di daerah kabupaten, dan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan pada masyarakat.

Menindaklanjuti kebijakan tersebut, Kecamatan Kunto Darussalam yang merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hulu tentunya tidak terlepas dari kebijakan tersebut, maka langkah-langkah dilakukan adalah menata kembali birokrasi yang bertindak sebagai pelaksana kebijakan. Sehingga secara aplikatif Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang dilaksanakan di pemerintah Kecamatan Kunto Darussalam benar-benar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, Pemerintah Kecamatan Kunto Darussalam menerapkan motto pelayanan "ELOK" yang merupakan singkatan dari:

E : Ekonomis (hemat)

L : Legal (resmi)

O : Organizing (terorganisasi)

K : Komitmen (sungguh-sungguh)

Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, Pemerintah Kecamatan Kunto Darussalam berdasarkan pengamatan pra penelitian menemukan beberapa kelemahan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten

Rokan Hulu. Adapun kelemahan dalam pelaksanaan PATEN itu yaitu;

1. Kurangnya kuantitas dan kualitas aparatur
2. Belum jelasnya tupoksi yang mesti dikerjakan
3. Belum adanya sosialisasi yang menyeluruh mengenai perizinan
4. Manajemen pendanaan yang kurang baik
5. Rendahnya peluang aparatur untuk mengikuti BIMTEK

Seperti diketahui, sejak tahun 2012 Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melaksanakan PATEN di seluruh Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu termasuk Kecamatan Kunto Darussalam. Pelaksanaan PATEN memang menjadi prioritas dalam upaya peningkatan pelayanan optimal kepada masyarakat. Akan tetapi masih ditemukan berbagai keluhan dan kendala dalam pelayanan PATEN. Pelaksanaan PATEN masih belum menunjukkan kinerja positif dalam artian bahwa standar kondisi pelayanan belum menjadi acuan terutama ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan.

Padahal pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari kantor Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di kantor Kecamatan merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kantor Kecamatan Kunto Darussalam, 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 langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Untuk mengetahui waktu pelaksanaan pelayanan publik dalam pengurusan

administrasi kependudukan, dapat dilihat dalam tabel berikut;

**Tabel 1. Waktu Pelayanan KTP di Kantor Camat Kunto Darussalam Kab. Rokan Hulu**

No	Jenis-Jenis	Waktu Pelayanan
1	- Pembuatan KTP	- Masing-masing item jenis pelayanan paling cepat 2 hari dan selambat-lambatnya 5 hari kerja

*Sumber: Kantor Camat Kunto Darussalam Tahun 2014.*

Tabel di atas merupakan gambaran pelaksanaan pelayanan publik khususnya yang menyangkut pembuatan KTP di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu. Akan tetapi, nyatanya persoalan keterlambatan (waktu pelayanan) dan ketidakjelasan hasil pelayanan masih ditemui sehingga standarisasi sebagaimana yang diharapkan dengan adanya program PATEN menjadi tidak jelas.

Berdasarkan hal tersebut di atas, studi ini secara objektif bertolak pada alasan-alasan di bawah ini:

- 1) Bahwa Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu telah menyerahkan sebahagian kewenangan kepada Camat melalui Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Rokan Hulu Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah, sehingga dalam persoalan pelaksanaan PATEN itu seluruhnya menjadi domain kecamatan demikian halnya dengan Kecamatan Kunto Darussalam dalam pelaksanaan kebijakan PATEN. Kecamatan Kunto Darussalam pada dasarnya telah memenuhi berbagai standarisasi pelayanan PATEN itu, namun nyatanya masih ditemui keluhan dari masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan (KTP).

- 2) Selain masalah keluhan masyarakat tentang pelayanan itu, di Kecamatan Kunto Darussalam dalam pelayanan PATEN khususnya pembuatan KTP masih dihadapkan pada persoalan ketidakjelasan kewenangan terutama sejak program E-KTP digulirkan.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai fenomena yang terjadi terkait dengan Kualitas Pelayanan KTP Studi Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kunto Darussalam dan dampaknya terhadap pelayanan administrasi kependudukan (KTP).

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan urian tersebut, maka pertanyaan penelitian dalam rencana penelitian ini adalah: Bagaimanakah kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu?

## **TUJUAN PENELITIAN**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pembuatan KTP di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam pembuatan KTP di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu.

### **MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian ini adalah;

#### a). Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi pihak terkait khususnya Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dan Kecamatan Kunto Darussalam tentang kondisi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Rokan Hulu dan Kecamatan Kunto Darussalam sehingga dapat menjadi pedoman dalam perbaikan kualitas PATEN nantinya.

#### b). Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penelitian selanjutnya yang membahas pada permasalahan yang sama dan diharapkan dapat menjadi peningkatan khasanah keilmuan khususnya di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

### **KERANGKA TEORITIK**

#### **Pelayanan Publik**

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut

yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

#### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi

yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Menurut Sugiono (2001) Jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat ekplanasi dan jenis data. Sesuai dengan fokus penelitian yaitu pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu, maka penelitian ini lebih memungkinkan apabila tingkat ekplanasi menggunakan penelitian deskriptif, dengan metode penelitian kualitatif.

### **2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kunto Darussalam Jl. T. Dahlan No. 001 Kota Lama Kabupaten Rokan Hulu. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian di Kantor Camat Kunto Darussalam di dasari pada alasan praktis yakni aksesibilitas perolehan data penelitian dan keterjangkauan lokasi penelitian. Sedangkan alasan lainnya yaitu kondisi infrastruktur kecamatan serta karakteristik wilayah yang merupakan daerah lama bahkan sudah ada sebelum Kabupaten Rokan Hulu terbentuk.

### **3. Informan Penelitian**

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknis *purposive*, yaitu pemilihan informan berdasarkan karakteristik atau ciri-ciri tertentu berdasarkan kebutuhan penelitian. Pemilihan informan secara *purposive* ini dimaksudkan agar informan yang dipilih itu dapat memahami dan menjelaskan serta memberi informasi secara akurat terhadap permasalahan dalam penelitian ini. Adapun informan penelitian ini adalah dapat dilihat dalam tabel berikut;

**Tabel 3. Informan Penelitian**

No	Informan	Keterangan
1	Camat Kunto Darussalam	- Herdianto AS.STP
2	Sekretaris Camat Kunto Darussalam	- Hariande Bintang S.STP
3	Kepala Seksi Tata Permerintahan	- Sukirman
4	Staf Pegawai Kec. Kunto Darussalam	- Nurfiza S.KOM
5	Kepala bagian Tata Usaha	- Efitri Aini
6	Kepala Seksi Pelayanan Umum	- Yuni Erfina S.SOS
7	Anggota DPRD	- Yondri S.Ag
8	Masyarakat Pengguna Layanan	- Fatimah, Abdul Kadir, Jailani, Ansory, Murhas, Nuraini, Murdani Bahtiar, Syaiful
	Jumlah	15 Orang

Sumber; data olahan proposal 2016

**4. Jenis dan Sumber Data**

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah:

- 1) Hasil wawancara dengan informan penelitian;
- 2) Hasil temuan lapangan, dan
- 3) Data-data pendukung yang ditemukan ketika penelitian dilakukan.

b. Data Sekunder

Adapun data sekunder berupa laporan-laporan risalah rapat anggaran, ketetapan pansus, nota APBD, dokumen-dokumen media massa, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Adapun data sekunder dalam studi ini adalah;

- 1) Naskah Permendagri Nomor 04 Tahun 2010 Tentang PATEN;
- 2) Naskah Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Rokan Hulu Kepada Camat Untuk

Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah;

- 3) Dokumen PATEN di Kecamatan Rokan Hulu;
- 4) Studi-studi terdahulu dan dokumen-dokumen yang telah terpublikasi sebelumnya sebagai bahan atau informasi pendukung penelitian.

**5. Teknik Pengumpulan Data**

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

**6. Teknik Analisa Data**

Penelitian ini memusatkan perhatian secara intensif terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Dalam menganalisa data, penulis menggunakan analisis deskriptif, yaitu membahas fonomena yang telah terjadi kemudian membandingkan dengan suatu kriteria atau standar yang telah ditetapkan, yaitu kriteria yang menjadi tujuan, selanjutnya diambil suatu kesimpulan.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

## **1. Deskripsi Umum Kecamatan Kunto Darussalam**

Kecamatan Kunto Darussalam merupakan salah satu dari 16 (enam belas) Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu. Kondisi wilayah Kecamatan Kunto Darussalam secara umum bergelombang sampai dengan berbukit dan situasi jalan penghubung desa-desa sudah menggunakan aspal, baik itu bersumber dari pusat maupun dari pemerintah daerah yang terbatas. Umumnya masyarakat di wilayah ini tetap mengandalkan ekonomi pada produk-produk perkebunan tanaman keras seperti tanaman karet dan kelapa sawit. Dilihat dari geografis Kecamatan Kunto Darussalam memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut;

Kecamatan Kunto Darussalam merupakan salah satu kecamatan yang terletak di kabupaten rokan hulu. kecamatan kunto darussalam memiliki 12 desa dan 1 kelurahan dengan pusat pemerintahan di kota lama. Kecamatan Kunto Darussalam memiliki ketinggian antara 69-75 m dpl. Kecamatan ini dilintasi oleh 15 sungai yang tersebar di seluruh desa. berdasarkan pengukuran kantor camat, luas kecamatan ini 507,39 km<sup>2</sup> atau 50.739 ha. dengan luas desa terluas di desa muara dilam 199,64 km<sup>2</sup> dan luas desa terkecil di desa bagan tujuh 6,77 km<sup>2</sup>. Secara geografis Kecamatan Kunto Darussalam berbatasan sebelah utara dengan kecamatan bonai darussalam, sebelah timur dengan kecamatan pagaran tapah darussalam dan kabupaten kampar, sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan pagaran tapah darussalam, sebelah barat berbatasan dengan kecamatan rambah samo dan kecamatan kepenuhan.

### **a. Konfidi Demografi**

Jumlah penduduk kecamatan kunto darussalam pada akhir tahun 2012 sebanyak 42.800 jiwa dimana penduduk berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22.561 jiwa dan penduduk berjenis kelamin perempuan sebanyak 20.239 jiwa. Kelurahan Kota

Lama memiliki jumlah penduduk terbanyak, diikuti oleh desa Muara Dilam dan jumlah penduduk terkecil terdapat di Desa Pasir Indah. kepadatan penduduk Kecamatan Kunto Darussalam pada tahun 2012 sebesar 84 jiwa per km<sup>2</sup> sedangkan pada tahun 2013 hanya 83 jiwa per km<sup>2</sup>. Kepadatan tertinggi di Kelurahan Kota Lama sebesar 131 jiwa per km<sup>2</sup> dan kepadatan terendah di Desa Pasir Indah sebesar 62 jiwa per km<sup>2</sup>.

### **b. Perekonomian**

Perekonomian daerah Kecamatan Kunto Darussalam di tunjang dari berbagai sektor, seperti sektor perdagangan. selain itu juga sektor perkebunan dan pertanian juga berperan penting bagi perekonomian daerah. Tingkat perekonomian suatu daerah biasanya dilihat dari banyak sedikitnya fasilitas perekonomian yang terdapat di wilayah tersebut, seperti pasar, toko, kios dan sejenisnya. termasuk juga usaha jasa seperti tukang pangkas rambut, salon kecantikan, tukang jahit, rias pengantin, usaha perbengkelan dan jasa reparasi (perbaikan). Adanya fasilitas perbankan juga sebagai indikator dari perekonomian suatu daerah. Kecamatan Kunto Darussalam memiliki 1 bank umum di Kota Lama.

### **c. Pembangunan Sektor Kesehatan**

Pembangunan di bidang kesehatan bertujuan agar semua lapisan masyarakat memperoleh pelayanan kesehatan dengan mudah, murah dan merata. berbagi upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat harus dilakukan diantaranya dengan memberikan penyuluhan kesehatan agar semua anggota keluarga berperilaku sehat, penyediaan fasilitas kesehatan seperti puskesmas, posyandu, poskesdes, pondok bersalin serta penyediaan fasilitas air bersih. Untuk indikator fasilitas kesehatan di Kecamatan Kunto Darussalam di tahun 2012 terdapat 1 puskesmas di kelurahan kota lama, 12 pustu, 3 praktek dokter, 14 praktek bidan, dan 11 poskesdes. upaya

penyediaan fasilitas kesehatan di setiap desa perlu dilakukan agar lebih mudah dijangkau oleh penduduk dan biaya berobat dikeluarkan murah. persalinan untuk ibu melahirkan diharapkan ditolong oleh tenaga kesehatan terlatih. baik dokter spesialis, bidan ataupun dukun bersalin. banyak bidan pada tahun 2012 ada 20 dan dukun bersalin/dukun bayi ada 32 orang. Jumlah posyandu ada 42 dan balita sebanyak 4.547 jiwa.

#### **d. Sarana dan Prasana**

Jalan sebagai sarana penunjang transportasi memiliki peran penting khususnya untuk transportasi darat. akses jalan yang mudah dan baik dapat memperlancar mobilitas penduduk. baik akses antar desa, antar kecamatan, maupun akses antar provinsi. untuk itu diperlukan adanya pembangunan dan perbaikan jalan. pada periode 2011 hingga 2012 terlihat perkembangan yang cukup menggembirakan dalam perbaikan jalan umum di Kecamatan Kunto Darussalam, dibuktikan dengan adanya pengerasan jalan raya di sepanjang jalan menuju kantor desa dan sekitarnya. sekitar 84 persen jalan utama di kecamatan ini sudah di perkeras, sisanya 16 persen aspal yang ada di Desa Kota Intan dan Kelurahan Kota Lama.

## **2. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kunto Darussalam**

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah tindakan yang diambil pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan konsep "*close to the customers*", mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, jika dilihat dari aspek biaya akan lebih efisien serta jangka waktu penyelesaian akan lebih cepat. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kunto Darussalam pada dasarnya dilaksanakan atas dasar Peraturan Menteri Dalam Negeri

Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagaimana penjelasan di atas, Pemerintah Daerah dapat lebih mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat. Sehingga untuk mewujudkan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini di Kabupaten Rokan Hulu, pemerintah Kabupaten Rokan Hulu dalam hal ini adalah Bupati Rokan Hulu mengeluarkan suatu peraturan yang diharapkan akan mewujudkan peningkatan pelayanan publik di kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hulu.

Peraturan tersebut tertuang dalam Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Rokan Hulu Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah. Suatu Kecamatan memiliki peran yang strategis serta lokasi yang dekat dengan masyarakat sehingga akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang baik dan yang mementingkan kepentingan masyarakat. Kecamatan juga berfungsi sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat yang berada pada wilayah yang jauh dari pusat pemerintahan Kabupaten/Kota yang mana diharapkan dapat memperhatikan kebutuhan dan tuntutan akan suatu pelayanan publik yang baik bagi masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang telah dilaksanakan sejak bulan Januari 2012 di Kecamatan Kunto Darussalam menjadi salah satu tolak ukur akan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kunto Darussalam maupun di Kabupaten Rokan Hullu. Salah satu indikator evaluasi kinerja dari Kecamatan adalah pelaksanaan PATEN itu sendiri. Penilaian mengenai PATEN ini dilakukan untuk menilai sejauhmana suatu Kecamatan

di Kabupaten Rokan Hulu itu dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakatnya khususnya menyangkut pelayanan administrasi kependudukan (pengurusan KTP). Oleh karena itu, untuk membahas bagaimana Pelaksanaan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kunto Darussalam khususnya dalam melihat kualitas pelayanan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), maka penulis akan menggunakan indikator-indikator di bawah ini:

#### **a. Sikap Petugas Dalam Pelayanan Pengurusan KTP**

Kemampuan aparatur ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku aparatur dalam melayani masyarakat. Sikap dan perilaku dari seorang aparatur atau petugas pelayanan sangat mempengaruhi bagaimana kualitas dari pelayanan yang diberikan nantinya termasuk kualitas pelayanan pengurusan KTP dan administrasi kependudukan lainnya. Sikap petugas yang diharapkan masyarakat adalah petugas yang ramah, dapat memberikan pelayanan secara sigap dan tidak membedakan golongan ataupun kepentingan dari masyarakat yang dilayani. Selain itu, masyarakat juga menginginkan petugas yang peduli dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya dan juga pelayanan yang diberikan tersebut memudahkan.

#### **a. Keramahan dan Ketanggapan**

Keramahan dan ketanggapan petugas pelayanan adalah bentuk etika birokrasi yang dimiliki. Memiliki etika birokrasi yang baik merupakan hal dasar yang harus dimiliki dari seorang petugas pelayanan. Etika ini dapat dilihat dari keramahan petugas saat memberikan pelayanan. Dengan sikap ramah seorang petugas saat melayani masyarakat yang datang untuk mengurus suatu administrasi pasti akan memberikan respon yang positif bahwasanya mereka akan dilayani dengan baik dan tidak diacuhkan. Petugas PATEN

di Kecamatan Kunto Darussalam dalam observasi penelitian terlihat cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap ramah yang diberikan oleh petugas PATEN khususnya dalam pelayanan pengurusan KTP terlihat dari awal masyarakat masuk ke kantor Kecamatan Kunto Darussalam. Karena saat ada masyarakat yang datang, petugas di meja informasi akan menyapa dan menanyakan keperluan dari masyarakat tersebut.

Selain sikap ramah yang dimiliki oleh seorang petugas pelayanan, para petugas tersebut juga harus memiliki sikap ketanggapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sikap tanggap ini diperlukan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan yang diterima masyarakat. Selain itu, hal ini juga dapat mengefisiensi waktu yang ada agar pelayanan yang diberikan dapat cepat diselesaikan dan tidak membuat masyarakat menunggu lama. Petugas pelayanan di Kecamatan Kunto Darussalam sudah memiliki sikap tanggap akan kebutuhan masyarakat tersebut. Sikap tanggap petugas ini dapat dilihat dari ketika ada loket pelayanan yang petugasnya tidak ditempat maka petugas loket lain atau petugas yang lain akan mengisi kekosongan apabila ada masyarakat yang berkepentingan di salah satu loket tersebut. Hal ini dilakukan untuk tidak membuat masyarakat yang datang menunggu lama.

#### **b. Perlakuan Adil oleh Petugas PATEN**

Dalam kegiatan pelayanan diperlukan adanya sikap adil dan tidak membedakan menurut status kekerabatan dan golongan masyarakat yang akan dilayani dan tidak ada diskriminasi yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan. Sikap adil ini diperlukan agar terciptanya kondisi yang kondusif dari suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi. Petugas pelayanan di Kecamatan Kunto Darussalam dalam melayani masyarakat

telah berusaha untuk tidak membedakan masyarakat dalam hal kekerabatan maupun jabatan. Dapat melayani masyarakat dengan adil dan memberikan pelayanan prima adalah harapan dari petugas PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam.

## **2. Prosedur PATEN**

Prosedur merupakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Mudah dan sederhana berarti prosedur pelayanan tersebut tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

### **a. Kemudahan Masyarakat Mendapatkan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan**

Dalam sub indikator pertama ini, dapat dilihat bagaimana petugas pelayanan Kecamatan Kunto Darussalam dapat memberikan informasi yang jelas dan mendalam mengenai apa saja prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukannya (KTP). Sebelumnya masyarakat perlu untuk melengkapi persyaratan yang merupakan salah satu prosedur yang harus dipenuhi dalam pelayanan yang dilayani di kantor Kecamatan Kunto Darussalam. Dalam memberikan informasi mengenai persyaratan, kantor Kecamatan Kunto Darussalam telah melengkapinya dengan menempelkan papan-papan pengumuman mengenai apasaja persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk mengurus suatu surat.

### **b. Kesesuaian Prosedur Pelayanan PATEN dengan Standar Pelayanan Minimal**

Adanya standar pelayanan dalam suatu kegiatan pelayanan dimaksudkan untuk memberikan jaminan kepada penerima pelayanan bahwasanya pelayanan yang diberikan tersebut dapat dipertanggung

jawabkan. Standar pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwasanya suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya. Dalam pelaksanaan pelayanan untuk jenis pelayanan non perizinan di Kecamatan Kunto Darussalam telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada.

## **3. Waktu Pelayanan PATEN**

Dalam melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Kecamatan Kunto Darussalam dalam hal ini bertaut pada Peraturan Bupati Kunto Darussalam Nomor 6 tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pada Kecamatan SeKabupaten Kunto Darussalam.

### **a. Ketepatan Waktu Pelayanan Kantor Kecamatan Kunto Darussalam**

Waktu pelayanan adalah kepastian jadwal pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pelayanan. Ketepatan waktu pelayanan di kantor Kecamatan Kunto Darussalam masih terasa kurang tepat waktu dan petugasnya kurang disiplin. Hal tersebut disebabkan beberapa petugas ada yang telah keluar kantor pada jam kerja kantor yang masih berlangsung. Hal ini dapat membuat pelayanan yang diberikan tidak maksimal.

### **b. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Dengan adanya standar pelayanan yang dipublikasikan kepada masyarakat akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai ketepatan waktu untuk penyelesaian berkas administrasinya. Namun selain adanya standar tersebut dibutuhkan juga keterbukaan dari para petugas pelayanan mengenai waktu untuk menyelesaikan pelayanan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kesalahpahaman antara petugas pelayanan dengan masyarakat. Petugas pelayanan sudah bersikap terbuka terhadap informasi

mengenai waktu penyelesaian berkas administrasi masyarakat. Keterbukaan waktu ini membuat masyarakat merasa lega karena mendapatkan kepastian jadwal penyelesaian berkasnya. Dengan mengetahui kapan selesainya berkas tersebut, masyarakat tidak perlu dipusingkan lagi akan diulur waktu penyelesaiannya.

#### **4. Fasilitas PATEN**

Dalam suatu kegiatan pelayanan publik tidak akan pernah terlepas dari bagaimana sarana dan prasarana yang disediakan oleh suatu kantor pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya. Sarana dan prasarana yang tersedia di suatu kantor pelayanan dapat menjadi faktor utama yang menunjang pelaksanaan kegiatan pelayanan. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dalam suatu pelayanan akan dapat mempengaruhi kualitas dari pelayanan yang diberikan tersebut. Fasilitas yang disediakan biasanya terdiri dari sarana dan prasarana yang melengkapi kegiatan pelayanan di suatu organisasi. Fasilitas tersebut terdiri dari fasilitas fisik seperti gedung, tata ruang kantor, selain itu fasilitas teknologi yang digunakan untuk mempermudah dalam pelayanan.

##### **a. Ruang Tunggu yang Nyaman**

Suatu organisasi atau lembaga yang memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat biasanya akan melengkapi segala kegiatannya dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang segala bentuk kegiatan pelayanan yang disediakan. Salah satu dari fasilitas yang biasanya ada adalah ruang tunggu. Kondisi ruang tunggu di kantor Kecamatan Kunto Darussalam selama penulis mengadakan observasi masih ditemukan keluhan masyarakat terkait ketidaknyamanan fasilitas khususnya ruang tunggu di Kantor Camat Kunto Darussalam.

Kondisi ruangan yang nyaman tentunya akan memberikan kesan nyaman bagi masyarakat yang menunggu. Ruang tunggu

di kantor Kecamatan Kunto Darussalam belum dilengkapi dengan pendingin ruangan, televisi atau sarana hiburan untuk mengurangi kejenuhan selama menunggu.

##### **b. Fasilitas Pendukung**

Selain ketersediaan ruang tunggu yang ada di kantor Kecamatan Kunto Darussalam, petugas PATEN dan aparatur di Kecamatan Kunto Darussalam juga mesti memberikan fasilitas pendukung yang nantinya akan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat yang datang dan memiliki keperluan di kantor Kecamatan Kunto Darussalam. Fasilitas pendukung adalah berupa papan-papan informasi mengenai pelayanan PATEN yang dilaksanakan di kantor Kecamatan Kunto Darussalam ini, toilet umum, tempat parkir, musholla.

Dari hasil pengamatan terlihat bahwa fasilitas pendukung berupa papan-papan informasi telah tersedia walaupun belum memadai karena beberapa jenis pelayanan belum disajikan informasi dan prosedurnya, namun untuk pelayanan KTP sudah cukup jelas. Selain itu, kondisi toilet, tempat parkir dan musholla juga sudah representatif.

##### **c. Fasilitas Petugas PATEN**

Selain fasilitas yang disediakan untuk masyarakat umum yang datang ke kantor Kecamatan Kunto Darussalam, pemerintah kantor Kecamatan Kunto Darussalam juga dituntut untuk melengkapi fasilitas-fasilitas bagi petugas PATEN guna menunjang kegiatan pelayanan bagi masyarakat. Fasilitas bagi petugas ini disediakan untuk memudahkan petugas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Fasilitas tersebut seperti adanya komputer data base di loket dan di setiap ruangan kerja petugas PATEN (ruangan operator komputer), disediakan printer dan scanner, lemari arsip, meja pelayanan, loket PATEN.

Dalam meningkatkan pelayanan PATEN kepada masyarakat, petugas-

petugasnya juga dibekali fasilitas yang memadai dan juga diberikan fasilitas teknologi yang mengikuti perkembangan zaman. Hal ini sangatlah baik untuk meningkatkan perkerjaan petugas PATEN tersebut untuk melayani dengan baik, cepat dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya.

### **5. Biaya Pelayanan**

Biaya merupakan harga yang diberikan atau tarif pelayanan termasuk rincian didalamnya dalam proses pemberian pelayanan yang mana biaya pelayanan tersebut telah ditentukan sebelumnya oleh unit penyelenggara pelayanan publik dalam standar pelayanan. Biaya adalah hal yang sangat penting yang harus dipublikasikan dan diinformasikan secara transparan oleh penyelenggara pelayanan. Karena masyarakat akan sangat sensitif untuk masalah biaya ini, hal ini disebabkan bermacam-macamnya tingkat kemampuan dari masyarakat. Maksudnya adalah, banyak dari masyarakat memiliki tingkat kemampuan daya beli rendah ada pula yang tinggi. Sehingga biaya harus disesuaikan dan diperhatikan apakah dapat dijangkau oleh semua kalangan masyarakat.

Sudah seharusnya penyelenggara pelayanan terbuka akan segala informasi yang ada. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan sehingga masyarakat merasa keperluannya dapat dilayani dengan baik oleh petugas. Bahwa pihak Kecamatan Kunto Darussalam telah memberikan kemudahan dalam informasi mengenai biaya pelayanan PATEN ini. Informasi tersebut telah diberikan secara transparan dan terbuka kepada masyarakat umum. Informasi mengenai biaya ini telah disertakan bersama persyaratan-persyaratan yang ada dipapan-papan informasi mengenai persyaratan pengurusan berkas yang ditempel di dinding-dinding kantor Kecamatan Kunto Darussalam.

## **B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pengurusan KTP di Kecamatan Kunto Darussalam**

### **1. Komitmen Pemerintah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Faktor pertama yang mempengaruhi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam ini adalah komitmen pemerintah. Komitmen awal dari pelaksanaan PATEN ini adalah bahwa Kecamatan Kunto Darussalam ingin mewujudkan harapan dari Bupati Rokan Hulu untuk meningkatkan pelayanan publik dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat Kunto Darussalam. Hal ini yang mendasari Kecamatan Kunto Darussalam membuat visi pelayanan yang "ELOK" sebagaimana dijabarkan pada bab pendahuluan.

Berangkat dari hal itu, seiring dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Camat Kunto Darussalam dan perangkatnya menyesuaikan pelaksanaan PATEN itu dengan visi pelayanan ELOK yang diterapkan di Kecamatan Kunto Darussalam. Namun demikian, komitmen pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat belum sejalan dengan sikap aparatur pada tataran teknis sehingga kualitas PATEN itu tercoreng oleh perilaku aparatur. Hal itu dapat dilihat dari sikap disiplin yang rendah dari aparatur pemerintah di Kecamatan Kunto Darussalam sehingga berbagai pelayanan menjadi terganggu. Komitmen pemerintah yang tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ditandai dengan peningkatan fasilitas pelayanan khususnya pada aparatur pelayanan patut diapresiasi

baik, sedangkan pada tataran etika aparaturnya pemerintah yang kurang disiplin mesti diterapkan mekanisme *reward and punishment*.

## 2. Dukungan Masyarakat

Adapun faktor yang mempengaruhi pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam berikutnya adalah dukungan masyarakat. Terhadap dukungan masyarakat sendiri, masyarakat Kecamatan Kunto Darussalam bisa dikatakan antusias terhadap pelaksanaan PATEN. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak perlu lagi jauh-jauh untuk hanya sekedar mengurus perizinan berskala kecil dan juga untuk mengurus rekomendasi serta layanan non perizinan (KTP). Yang mana biasanya untuk mengurus izin skala yang kecil itu, masyarakat harus jauh-jauh untuk datang ke Ibukota Kabupaten, dan itupun belum tentu mereka dapat menyelesaikan urusannya dalam waktu sehari ataupun mendapat kepastian jadwal penyelesaian berkasnya. Dengan adanya PATEN ini masyarakat sangat merasa dipermudah urusannya. Dengan hanya datang ke kecamatan saja mereka dapat menyelesaikan administrasi yang dibutuhkannya. Selain itu juga, kecamatan tidak menuntut biaya administrasi tambahan yang biasanya ada pada pelayanan sebelum PATEN ini. Sebelum adanya PATEN masyarakat harus membayar biaya tambahan yang besarnya tidak transparan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya implementasi program PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam yang memberikan pelayanan lebih cepat dan efektif membuat masyarakat mendukung adanya program tersebut. Dalam konteks implementasi program PATEN, tingginya partisipasi masyarakat dapat dilihat saat mengurus urusan pelayanan administratif di Kecamatan masyarakat yang bersangkutan datang dan mengurus sendiri tidak menggunakan pihak

ketiga (calo) dalam mengurus urusan administratif di Kecamatan Kunto Darussalam.

Program ini juga sudah sesuai dengan harapan kelompok sasaran. Sudah sesuai dengan harapan masyarakat ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan Kecamatan Kunto Darussalam sangat berbeda dengan pelayanan yang diberikan sebelum adanya program PATEN yaitu dengan adanya komitmen memberikan pelayanan seprima mungkin serta fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang dalam pemberian pelayanan. Sedangkan respon yang ditunjukkan oleh masyarakat sangat positif yaitu dengan memberikan saran dan mengisi kotak suara kepuasan masyarakat yang disediakan dalam ruang pelayanan di Kecamatan Kunto Darussalam sebagai bentuk respon dari program tersebut. Dengan memberikan saran kepada Kecamatan Kunto Darussalam sebagai pelaksana program PATEN untuk mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

## C. Analisis dan Pembahasan Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam

Untuk melihat apakah suatu program berhasil atau tidak tentunya dilihat dari apakah tujuan program itu tercapai atau tidak. Sebaliknya dikatakan tidak berhasil kalau tujuan program tidak tercapai. Ada banyak variabel yang tentunya mempengaruhi implementasi program. Berdasarkan pandangan bahwa dalam implementasi terdapat 3 hal pokok yaitu adanya program, pelaksana dan kelompok sasaran maka, dalam menganalisis implementasi akan dilihat selain dari segi pelaksana juga dari segi kelompok sasaran. Dari segi pelaksana akan dilakukan analisis menggunakan model dari George Edward III yang mengandung serangkaian *actionable variable* yang relevan dengan

permasalahan yang selama ini muncul dalam fenomena pelayanan administrasi. Faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi memiliki kemampuan untuk dioperasionalkan dengan fenomena permasalahan yang muncul dan menjadi satu kesatuan yang utuh serta komprehensif dalam menganalisis sebuah implementasi program. Selain itu dalam melakukan analisis implementasi program akan dilihat dari segi kelompok sasaran dengan mengelaborasi dengan teori Grindle yaitu faktor dukungan kelompok sasaran.

### **1. Komunikasi**

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi suatu program. Komunikasi memiliki fungsi untuk tetap dapat selaras dalam pemahaman dan tindakan dalam pelaksanaan program PATEN. Agar implementasi berjalan baik, maka komunikasi sangat diperlukan untuk mengalirkan perintah, petunjuk, serta arahan mengenai seluruh tahapan yang terkait dengan pelaksanaan program PATEN. Komunikasi dalam konteks ini dijelaskan dalam beberapa macam aspek, antara lain aspek transmisi yaitu nampak bahwa terdapat komunikasi mengenai arahan atau petunjuk pelaksana Program PATEN baik dari Pemerintah Kabupaten ke Kecamatan, Camat ke Kasubag, Kasi dan Staf, maupun dari pihak Kecamatan ke kelompok masyarakat. Hal tersebut tercermin dari tanya jawab antara petugas mengenai program PATEN, sehingga transmisi atau penyampaian informasi telah terjadi. Kejelasan komunikasi yang diberikan terkait pelaksanaan program PATEN sudah cukup jelas.

Hal tersebut terlihat dari adanya juklak/juknis bagi aparat pelaksana serta papan informasi dan brosur bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, konsistensi informasi yang

didapatkan sudah baik dan belum pernah terjadi perubahan. Serta adanya umpan balik dari aparat pelaksana. Hal ini dilihat dari respon positif dan timbal balik dari aparat pelaksana terhadap komunikasi yang diberikan oleh Pak Camat ataupun Sekretaris Camat Kecamatan Kunto Darussalam yang dalam hal ini adalah selaku penanggung jawab pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam.

### **2. Kecukupan dan Ketersediaan Sumber Daya**

Sumber daya memegang peranan penting dalam implementasi program, sebagai apapun suatu program jika tidak didukung oleh sumber daya yang mencukupi akan sulit untuk diimplementasikan. Menurut Edward keberhasilan proses implementasi program sangat terikat pada kecukupan sumber daya yang tersedia, dalam artian sejauh mana sumber daya yang ada dapat mendukung implementasi program sesuai tuntutan kebutuhan yang ada. Kemampuan aparat pelaksana ini dapat dilihat dari kemampuan menguasai materi pelaksanaan program PATEN.

Secara keseluruhan aparat pelaksana program PATEN telah mempunyai kemampuan menguasai materi dalam pelaksanaan program PATEN sesuai dengan bidangnya masing-masing, hal ini dikarenakan selalu ada bimbingan teknis dalam pelaksanaan program PATEN baik dari Kecamatan maupun Pemerintah Kabupaten. Untuk kemampuan kedua yaitu dalam mengoperasionalkan teknologi yang ada di kecamatan berupa mengoperasionalkan komputer dan pengaksesan internet, dalam hal ini aparat pelaksana secara keseluruhan sudah bisa dan mampu menggunakannya.

### **3. Sikap Aparat Pelaksana Program PATEN**

Sikap aparat pelaksana Program PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam

Kabupaten Rokan Hulu terlihat mempengaruhi pelaksanaan PATEN itu. Rendahnya disiplin kerja aparatur Kecamatan menjadi persoalan mendasar dalam pelayanan kepada masyarakat. Walaupun sikap aparatur terkesan responsif namun karena tidak disiplin menyebabkan komitmen pelayanan yang ELOK di Kecamatan Kunto Darussalam menjadi terganggu.

#### **4. Kejelasan Struktur Birokrasi**

Dalam implementasi program PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam melibatkan adanya berbagai pihak yang dalam pelaksanaan program PATEN telah terdapat pembagian kerja yang jelas antar pelaksana. Program ini tidak melibatkan banyak pihak karena sudah diatur sesuai dengan struktur hirarki yang di dalamnya mencakup garis komando yaitu wewenang yang diberikan Camat kepada Kasubag Pelayanan dan cakupan kendali yaitu aparat yang bertanggung jawab langsung kepada Camat secara yang jelas, dalam implementasi program PATEN ini adalah Kasubag pelayanan umum bertanggung jawab langsung kepada Camat atas segala pelaksanaan pemberian pelayanan program PATEN. Tata aliran pada pelaksanaan program PATEN telah diatur oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sesuai dengan fungsi masing-masing bagian dan tugas. Sehingga dengan adanya SOP yang mendukung pelaksanaan program menjadikan struktur birokrasi yang ada telah berjalan dengan baik dan dapat mendukung keberhasilan program PATEN di Kecamatan Kunto Darussalam. Namun demikian, khususnya dalam pelaksanaan pelayanan KTP masih terjadi berbagai persoalan yang disebabkan perubahan mekanisme pembuatan KTP dari KTP Siak ke elektronik KTP yang seluruh pencetakannya dilakukan di Jakarta.

## **PENUTUP**

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kunto Darussalam dilihat dari aspek sikap pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik walaupun pada beberapa kejadian masih ditemukan keluhan dari sikap petugas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kunto Darussalam adalah faktor komunikasi kebijakan yakni komunikasi kebijakan penerbitan elektronik KTP yang proses pencetakan dan penerbitannya dilakukan oleh Kemendagri sehingga berdampak pada keterlambatan penyaluran e-KTP dan pada aspek ini masyarakat paling banyak dirugikan karena ketidakjelasan waktu untuk memperoleh e-KTP sehingga banyak aktivitas masyarakat yang mensyaratkan penggunaan e-KTP menjadi terganggu.

## **BIBLIOGRAFI**

- Fandy Tjiptono, 1995, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Jogjakarta.
- Sugiyono, 1998. *Metode Penelitian Sosial*. Rineka Cipta: Jakarta
- Valarie A. Zeithaml, (et.al), 1990, *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.
- Valarie A. Zeithaml, (et.al), 1988, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam *Journal of Retailing*, Spring.
- Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 39 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Rokan Hulu Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah.