

**STANDAR PELAYANAN MINIMAL
DI KANTOR CAMAT BATHIN SOLAPAN KABUPATEN BENGKALIS
TAHUN 2017**

Risky Suchairi

Email : riskysuchairi@gmail.com

Pembimbing : Drs. H. Isril, M.H

Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas km.12,5 Simp, Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

Sub-Districts of Bathin Solapan is one of the sub-districts which was established on February 9, 2017 by the Government of Bengkalis District with the sub-district of Pinggir District, Office of Camat Bathin Solapan Bengkalis Regency still status of rent. at least at the Office of the Sub-district of Bathin Solapan Bengkalis Regency in 2017? ". The purpose of the research is to find out the minimum service standards at the Office of the Sub-district of Bathin Solapan in Bengkalis Regency in 2017. Qualitative research method.

This research was conducted in sub-district Bathin Solapan. Primary data sources through interviews as well as secondary data sources through documents. Data analysis techniques carried out with qualitative descriptive analysis.

After conducting the research, the results obtained and discussed as follows: the type of service in the Office Camat Bathin Solapan consists of 2 (two) types of services that is the service in the field of licensing and service in the field of non-licensing, service requirements in the Office Bathin Solapan Subdistrict there are different conditions in each but the conditions are easy to be completed by the community, the process / service procedure at the Office of the Bathin Solapan Sub-district from entering the file to the release of the documents the community wants to include information officers, file receiving officers, computer operators, general, sub-district secretary, and sub-district head, the officer responsible for the service at the Office of the Bathin Solapan Sub-district consists of the organizer officials, namely: sub-district head, sub-district secretary, and section head. And the technical service officers are: information officer, counter / recipient officer, and computer operator, service time at Bathin Solapan Subdistrict Office, there is a delay in completion of the document due to the limitations of the existing technical and equipment implementers, the cost of service at the Office of the Camat of Bathin Solapan is free or documents carried out by the community are not charged.

Keywords: Minimum Service Standards, District Offices

A. Latar Belakang Penelitian

Dengan pendapatan terbesar dari sektor minyak bumi dan gas, menarik minat bagi masyarakat dari provinsi lain untuk mencari rejeki dan bertahan hidup di Kabupaten Bengkalis. Perpindahan penduduk dari provinsi lain dan kelahiran dari penduduk yang sudah mendiami Kabupaten Bengkalis menjadi faktor penyebab pertambahan penduduk di Kabupaten Bengkalis.

Kecamatan Mandau, Kecamatan Pinggir, dan Kecamatan Bukit Batu adalah 3 (tiga) kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kabupaten Bengkalis. Sehingga untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat maka Pemerintah Kabupaten Bengkalis pada tanggal 9 Februari 2017 telah memekarkan 3 (tiga) kecamatan baru. yaitu kecamatan Bandar Laksamana yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Bukit Batu, Kecamatan Tualang Mandau yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Mandau, dan Kecamatan Bathin Solapan yang merupakan hasil pemekaran dari Kecamatan Pinggir.

Tujuan dari pemekaran kecamatan adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek rentang kendali pemerintahan, meningkatkan fungsi dan koordinasi pemerintahan, menggerakkan perekonomian masyarakat yang akan memberikan *multiplier effect* guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kecamatan Bathin Solapan yang merupakan salah satu kecamatan yang dibentuk pada 9 Februari 2017 oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis dengan kecamatan induk

Kecamatan Pinggir. Kecamatan Bathin Solapan terdiri dari 10 (sepuluh) desa, yaitu: Desa Sebangar, Desa Boncah Mahang, Desa Air Kulim, Desa Tambusai Batang Dui, Desa Pematang Obo, Desa Balai Makam, Desa Kesumbo Ampai, Desa Simpang Padang, Desa Bumbung, Desa Pemési, Desa Buluh Manis, Desa Petani, Desa Bathin Sobanga.

Pernyataan Bapak Camat Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis, dapat diketahui bahwasannya pada tahun 2017 dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ternyata Kantor Camat Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis masih berstatus sewa dan peralatan kantor sudah dapat digunakan walaupun masih ada yang kurang.

Dari 2 (dua) permasalahan terhadap pelayanan masyarakat di Kantor Camat Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis tersebut maka dibutuhkan kebijakan dari Pemerintah Kabupaten Bengkalis guna mengatasi permasalahan ini.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Standar Pelayanan Minimal Di Kantor Camat Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis Tahun 2017”.

B. Kerangka Teori

1. Standar Pelayanan Minimal

a. Pengertian pelayanan

Pendapat Moenir (2014:16-17), pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung. Aktivitas pelayanan ini merupakan hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang dapat dilakukan dengan menggunakan peralatan. Memahami adanya pelayanan sebagai suatu cara untuk

memenuhi kebutuhan seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan yang bergabung dalam kepentingan umum sehingga arti pelayanan dan pelayanan umum pada dasarnya tidak jauh berbeda, sehingga keduanya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan orang lain (individu dan masyarakat).

b. Jenis-jenis pelayanan

Menurut Ratminto dan Atik (2015:9) bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- 1) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik.
- 2) Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Pendapat Moenir (2014: 88-119) faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

- 1) Faktor kesadaran
Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.
- 2) Faktor aturan
Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.
- 3) Faktor organisasi
Organisasi yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu

menghasilkan pelayanan yang memadai.

4) Faktor pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

5) Faktor ketrampilan dan kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

6) Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

d. Unsur-unsur pelayanan

Atep Adya Barata (2003:11) mengemukakan pendapatnya, terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- 1) Penyedia layanan
yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*).
- 2) Penerima layanan
yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*).
- 3) Jenis pelayanan
yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- 4) Kepuasan pelanggan
dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting

dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

e. Asas-asas pelayanan

Asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan. Menurut Ratminto dan Atik (2015: 245) mengemukakan pendapatnya bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

1) Empati dengan *customer*

Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

2) Pembatasan prosedur

Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

3) Kejelasan tata cara pelayanan

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

4) Minimalisasi persyaratan pelayanan

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

5) Kejelasan kewenangan

Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6) Transparansi biaya

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.

8) Minimalisasi formulir

Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).

9) Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin.

10) Kejelasan hak dan kewajiban *provider* dan *customers*

Hak-hak dan kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi *customers* harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11) Efektivitas penanganan keluhan.

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

2. Tinjauan Tentang PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu delegasi sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan

agarefisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan *non*perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

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

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan (Sugiyono, 2009:7-8). Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis. Lokasi penelitian sengaja diambil karena di lokasi tersebut terdapat sumber penelitian yang sesuai dengan judul penelitian.

Bila dilihat dari jenis datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan jenis data primer, dan jenis data sekunder. Berikut adalah informan dari penelitian ini:

- a. Sekretaris Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.
- b. Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.
- c. Pelaksana Teknis Penerima Berkas Kantor Camat Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis.
- d. Masyarakat Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis yang pernah mendapat pelayanan.

Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah aktifitas yang dilakukan secara terus menerus selama penelitian

berlangsung, mulai dari mengumpulkan data sampai pada tahap penulisan data. Pengumpulan data dan analisis data bukanlah dua hal yang terpisah seperti dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dan analisis data dilakukan secara bersamaan. Hal ini berarti, selama proses penelitian seorang peneliti secara terus menerus menganalisis datanya. Dengan demikian analisis data dalam penelitian ini dilakukan mulai saat pengumpulan data, tahap penulisan data dan penyajian data.

D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

1. Jenis Pelayanan Di Kantor Camat Bathin Solapan

Kantor Camat Bathin Solapan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dibedakan dalam dua jenis pelayanan yaitu pelayanan di bidang perizinan dengan contohnya perizinan usaha dan pelayanan di bidang non perizinan dengan contohnya yaitu pengurusan pembuatan surat keterangan tanah.

2. Persyaratan Pelayanan Di Kantor Camat Bathin Solapan

Kantor Camat Bathin Solapan tidak akan mengeluarkan surat yang dibutuhkan oleh masyarakat apabila syarat yang diminta belum lengkap. Hal ini bertujuan agar tidak timbul masalah dikemudian hari yang dapat merugikan masyarakat ataupun aparatur Kecamatan Bathin Solapan. Syarat yang diminta oleh Kantor Camat Solapan sebenarnya mudah tergantung masyarakat itu sendiri mau melengkapinya atau tidak.

3. Proses/Prosedur Pelayanan Di Kantor Camat Bathin Solapan

Kantor Camat Bathin Solapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah menetapkan

prosedur. Adapun prosesnya adalah masyarakat yang hendak menerima pelayanan bertemu dengan petugas informasi untuk diberitahu dan diingatkan syarat-syarat yang harus dilengkapi, selanjutnya masyarakat bertemu dengan petugas penerima berkas untuk dicek kelengkapan syarat-syarat yang harus dipenuhi, berkas yang telah diterima oleh petugas penerima berkas diberikan kepada kepala seksi pelayanan untuk divalidasi, setelah divalidasi berkas diberikan kepada petugas komputer untuk dibutukan surat sebagai dokumen pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, dari petugas komputer berkas yang telah dibuat diserahkan kepada kepala seksi pelayanan untuk dibawa ke sekretaris kecamatan dan camat untuk mendapat persetujuan dalam bentuk tanda tangan, berkas yang telah selesai mendapat tanda tangan sekretaris kecamatan atau camat diserahkan kepada kepala seksi pelayanan kepada petugas penerima berkas untuk dicatat dalam daftar surat keluar dan selanjutnya diserahkan kepada masyarakat, syarat-syarat yang telah diserahkan masyarakat diarsipkan oleh petugas penerima berkas.

4. Pejabat Yang Bertanggung Jawab Terhadap Pelayanan Di Kantor Camat Bathin Solapan

Kantor Camat Bathin Solapan telah memiliki para aparatur sipil negara yang memiliki tugas yang berbeda sesuai dengan jabatannya. Dalam hal pelayanan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu pejabat penyelenggara pelayanan dan pelaksana teknis pelayanan, sedangkan pejabat yang bertanggung jawab adalah Camat Bathin Solapan.

5. Waktu Pelayanan Di Kantor Camat Bathin Solapan

Ada beberapa dokumen yang terlambat dalam penyelesaiannya. Keterlambatan ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah tenaga teknis sekaligus jumlah perlengkapan yang tersedia. Untuk mengantisipasi agar masyarakat tidak kecewa sudah datang ke Kantor Camat Bathin Solapan akan tetapi dokumen yang diurus belum selesai maka masyarakat diminta untuk meninggalkan nomor kontak yang dapat dihubungi apabila dokumen sudah selesai dan dapat diambil.

6. Biaya Pelayanan Di Kantor Camat Bathin Solapan

Bahwasannya setiap masyarakat yang menerima pelayanan tidak dikenakan biaya. Hal ini dimaksudkan agar menjadi motivasi bagi masyarakat untuk segera mengurus dokumen yang penting baik untuk pribadinya maupun keluarganya.

7. Faktor Penghambat

Ada 2 (dua) hal yang menjadi faktor penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor tersebut adalah keterbatasan jumlah tenaga teknis baik yang bertugas sebagai petugas informasi, petugas penerima berkas, maupun operator komputer. Hal yang kedua adalah keterbatasan perlengkapan yaitu komputer. Keterbatasan ini berdampak kepada waktu penyelesaian dokumen yang diinginkan oleh masyarakat.

E. Kesimpulan

Setelah diadakan penelitian maka didapatkan hasil serta dibahas maka didapatkan kesimpulan penelitian Standar Pelayanan Minimal Di Kantor Camat Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis Tahun 2017 sebagai berikut:

1. Standar pelayanan minimal di Kecamatan Bathin Solapan Kabupaten Bengkalis tahun 2017 adalah sebagai berikut:
 - a. Jenis pelayanan di Kantor Camat Bathin Solapan terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan yaitu pelayanan di bidang perizinan dan pelayanan di bidang non perizinan,
 - b. Persyaratan pelayanan di Kantor Camat Bathin Solapan ada perbedaan syarat dalam setiap dokumen yang diurus, akan tetapi syarat-syarat tersebut mudah untuk dilengkapi oleh masyarakat.
 - c. Proses/prosedur pelayanan di Kantor Camat Bathin Solapan dari mulai memasukkan berkas sampai dengan keluarnya dokumen yang diinginkan masyarakat melibatkan petugas informasi, petugas penerima berkas, operator komputer, kepala seksi pelayanan umum, sekretaris kecamatan, dan camat.
 - d. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan di Kantor Camat Bathin Solapan terdiri dari pejabat penyelenggara yaitu: camat, sekretaris kecamatan, serta kepala seksi. Dan pelaksana teknis pelayanan yaitu: petugas informasi, petugas loket/penerima berkas, dan petugas operator komputer.
 - e. Waktu pelayanan di Kantor Camat Bathin Solapan ada keterlambatan penyelesaian dokumen dikarenakan keterbatasan pelaksana teknis dan perlengkapan yang ada.
 - f. Biaya pelayanan di Kantor Camat Bathin Solapan gratis atau setiap dokumen yang diurus oleh masyarakat tidak dibebankan biaya.
2. Ada dua hal yang menjadi faktor penghambat dalam standar pelayanan minimal di Kantor Camat Bathin Solapan:
 - a. Faktor jumlah tenaga teknis baik yang bertugas sebagai petugas informasi, petugas penerima berkas, maupun operator komputer.
 - b. Faktor keterbatasan perlengkapan yaitu komputer.

F. Saran

Kesimpulan penelitian yang telah dikemukakan diatas didapatkan ada beberapa hal yang masih menjadi penghambat dalam pemberian pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Dari hal tersebut maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

1. Camat Bathin Solapan mengusulkan agar ditambah jumlah tenaga teknis sesuai dengan kebutuhan kepada Bupati Bengkalis.
2. Camat Bathin Solapan mengusulkan agar ditambah dan dilengkapi perlengkapan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat kepada Bupati Bengkalis.
3. Masyarakat senantiasa mengurus dokumen yang dikeluarkan oleh Kantor Camat Bathin Solapan, karena dokumen tersebut penting bagi pribadi maupun keluarganya

G. Daftar Pustaka

Buku teks

- Azizy, A Qodri. 2007. *Change Management Dalam Reformasi Birokrasi*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama

- Leo Agustino. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Miriam, Budiardjo. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Parsons. 2011. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktek Analisis Kebijakan*. Jakarta: Kencana
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta
- Tjandra, W Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Usman. 2004. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Medpress

Peraturan perundang-undangan

Peraturan Mendagri No 42 tahun 2010 tentang Tim Koordinasi penanggulangan Kemiskinan Provinsi dan Kabupaten Kota

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Sumber lain

<https://id.wikipedia.org/wiki/Kemiskinan>
<https://riau.bps.go.id/lin>
<http://www.pekanbaru.go.id/>
<http://utusanriau.co/>