

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN PINDAH DI KECAMATAN
BUNGARAYA KABUPATEN SIAK TAHUN 2018**

Oleh : Miftakul Khoiriyah

Miftakul_khoiriyah@yahoo.co.id

Pembimbing : Drs. Erman M, 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

The Integrated District Administration Service (PATEN) written in the Minister of Home Affairs (PERMENDAGRI) regulation Number 4 of 2010 is the organizer of public services in the Subdistrict from the application stage to the stage of publication of documents in one place. The purpose and objective of the Integrated District Administration Service is to make the Subdistrict a community service center that embodies the service node for the One Stop Integrated Service Agency / Office

This research study uses analytical methods on public service theory. This study uses a type of qualitative research. Data analysis unit with interviews with several speakers, with primary and secondary research data

The results of the research are the Implementation of Integrated District Administrative Services (PATEN) in Moving Certificate Services in Bungaraya District in accordance with the Minister of Home Affairs regulation number 4 of 2010. For service time in Bungaraya Subdistrict, it applies according to the type of each service, while costs Community service does not need to incur any costs in performing services in the Bungaraya District office. But in Bungaraya Subdistrict still has shortcomings including the number of service personnel who are still minimal and infrastructure facilities that still need to be added again. The communication factor runs effectively in the District office as well as the disposition factor and organizational structure where from these factors really greatly affect the implementation of PATEN in the office, it is different from the natural resources factor, especially HR which still lacks the implementation of services in Bungaraya District office

Keywords: *PATEN, Implementation and Service*

PENDAHULUAN

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan PATEN ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan

Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Siak pertama kalinya di launching pada tanggal 16 Januari 2012. Pemerintah Kabupaten Siak menjadi pelopor dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Provinsi Riau. Keterlibatan Kabupaten Siak dalam mensukseskan kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri ini adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di dalam organisasi pemerintahan di Kabupaten Siak. Keterlibatan Kabupaten Siak untuk melaksanakan PATEN ini merupakan bagian dari visi dan misi Kabupaten Siak yang ingin mewujudkan pelayanan publik terbaik di Provinsi Riau. Ditetapkannya Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah dijadikan dasar oleh kecamatan yang ada di Kabupaten Siak untuk melaksanakan PATEN ini dengan sebaik-baiknya. Dengan disahkannya peraturan ini menjadikan camat memiliki kewenangan untuk mengeluarkan izin sesuai dengan tupoksi dan besarnya usaha.

Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) segala pengurusan perizinan baik yang jenis perizinan maupun yang non perizinan harus sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang sudah termuat dalam Peraturan Pemerintah Kabupaten

Siak Nomor 06 tahun 2012, dan sesuai dengan keputusan Bupati Siak Nomor 17 a. HK/KPTS/2012 Tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Se Kabupaten Siak. Yaitu kebijakannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dalam hal mengurus pelayanan non perizinan khususnya dalam pengurusan Surat Keterangan Pindah Domisili adalah sebagai berikut:

1. Mencatat nomor pendaftaran
2. Memeriksa kelengkapan persyaratan jika tidak lengkap dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi
3. Dilanjutkan kepada kepala seksi selaku pengolah menginformasikan kepada pemohon jadwal verifikasi
4. Turun kelapangan jika diperlukan

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak penulis menemukan beberapa kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN yaitu :

1. Kurangnya kualitas dan kuantitas aparatur yang ditandai dengan tidak sebandingnya jumlah masyarakat yang hendak mengurus pelayanan dengan jumlah aparatur serta masih terbatasnya kemampuan aparatur dalam penggunaan komputer dan jaringan sehingga aktivitas pelayanan sepenuhnya masih terpusat di kantor dan belum bisa diakses secara online.
2. Belum jelasnya tupoksi yang mesti dikerjakan, hal ini ditandai dengan campur aduknya antara pelayanan administrasi kependudukan dengan pelayanan bidang perizinan yang direkomendasikan oleh kecamatan bungaraya
3. Belum adanya sosialisasi yang menyeluruh mengenai perizinan dan administrasi kependudukan.
4. Rendahnya peluang aparatur untuk mengikuti BIMTEK hal ini ditandai dengan masih lemahnya kemampuan

aparatur dalam penggunaan komputer dan jaringan

Berangkat dari fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak tahun 2018.”**

Kerangka Teoritis Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sapara Lukman (2000:8) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:781-782) dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan.

Kata publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku, pengertiannya adalah orang banyak. Sementara itu Inu Kencana mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kesamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang ada

Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan

kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Juniarso Ridwan (2012:19) Untuk lebih jelas pelayanan publik dibagi dalam kelompok-kelompok yang terdiri dari :

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya
2. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya
3. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan sebagainya

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 dengan benar
7. Sesuatu yang bisa membahagikan pelanggan.

Pada hakikatnya kualitas pelayanan publik dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan

(masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan. Apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka, maka pelanggan tersebut dikatakan sudah memuaskan.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut.

Dari semua uraian diatas jelas bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat terlepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri. **Agus Dwiyo** (2008:343-344) berpendapat ada lima indikator kualitas pelayanan publik, adapun indikator tersebut adalah :

1. Sikap Petugas;
2. Prosedur;
3. Waktu;
4. Fasilitas;
5. Biaya Pelayanan.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2006:3) yaitu “Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia yang melayani masyarakat merupakan faktor utama dalam pelayanan, karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang masing-masing

mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik. Menurut George Edward III (2002:126) faktor-faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Pelaksanaan Pelayanan adalah :

- 1) Komunikasi;
- 2) Sumber Daya;
- 3) Disposisi;
- 4) Struktur Organisasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Bungaraya kabupaten Siak. Dengan alasan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kecamatan Bungaraya karena di Kecamatan Bungaraya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih tergolong lama khususnya dalam pengurusan surat keterangan pindah, waktu yang diperlukan bisa lebih dari satu hari.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yang dapat diartikan sebagai suatu proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek penelitian yang berdasarkan fakta-fakta yang tampak kemudian dilanjutkan dengan berdasarkan teori-teori yang ada.

Pemilihan informan dengan cara purposive sampling yang berarti bahwa informan dipilih berdasarkan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya yang sesuai dan memiliki kompetensi untuk memberikan informasi terkait dengan data-data penelitian ini (Hamidi (2010:899)). Data yang diambil dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan data sekunder.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Wawancara
2. Dokumentasi

Dalam pelaksanaan penelitian, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan pengolahan data

dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengamatan.

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak Tahun 2018

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan berawal dari proses penyelesaian melebihi dari standar waktu yang telah ditetapkan, tidak ada kepastian biaya pelayanan, tidak ada kejelasan prosedur pelayanan dan persyaratan serta jarak tempuh antara tempat tinggal masyarakat dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh. Pada tahun 2010 kementerian dalam negeri membuat kebijakan terkait pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN), Paten merupakan suatu inovasi sederhana yaitu pelimpahan sebagian otonomi daerah yang dilaksanakan oleh bupati atau walikota kepada kecamatan.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah tindakan yang diambil pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan konsep "close to the customer" 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 bungaraya pada dasarnya dilaksanakan atas dasar Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) sebagaimana penjelasan diatas. Pemerintah daerah lebih mengoptimalkan peran kecamatan sebagai lembaga yang memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan telah

dilaksanakan sejak bulan januari 2012 di Kecamatan Bungaraya menjadi salah satu tolak ukur akan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak. Salah satu indikator evaluasi kinerja dari kecamatan adalah pelaksanaan PATEN itu sendiri. Oleh karena itu untuk membahas bagaimana pelaksanaan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bungaraya khususnya dalam melihat kualitas pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah.

Agus Dwiyono (2008:343-344) berpendapat ada lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. Sikap Petugas Dalam Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah

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 surat keterangan pindah 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

bahwasannya mereka akan dilayani dengan baik dan tidak diacuhkan. Petugas PATEN di Kecamatan Bungaraya dalam observasi penelitian cukup ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap ramah yang diberikan petugas PATEN khususnya dalam pengurusan surat keterangan pindah terlihat dari awal masyarakat masuk ke Kantor Kecamatan Bungaraya, karena saat ada masyarakat yang datang petugas dimeja informasi akan menyapa dan menanyakan keperluan dari masyarakat tersebut. Setelah itu masyarakat akan diarahkan ke bagian loket dan selanjutnya akan dilayani di loket PATEN.

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 tersebut juga dapat mengefisiensi waktu yang ada agar pelayanan yang diberikan dapat cepat diselesaikan dan tidak membuat masyarakat menunggu lama. Petugas pelayanan di Kecamatan Bungaraya sudah memiliki sikap tanggap akan kebutuhan masyarakat tersebut, sikap tanggap petugas ini dapat dilihat dari ketika ada loket pelayanan yang petugasnya tidak ditempatkan maka petugas loket lain akan mengisi kekosongan apabila ada masyarakat yang berkepentingan di salah satu loket tersebut.

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 petugas pelayanan. Sikap adil ini diperlukan agar terciptanya kondisi yang kondusif dari suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi. Petugas pelayanan di Kecamatan Bungaraya dalam melayani masyarakat telah berupaya 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 Bungaraya.

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. Salah satu dari standar pelayanan publik adalah prosedur pelayanan. Agar pihak penerima pelayanan dapat mengetahui bagaimana jalannya sebuah pelayanan, maka harus ditentukan standar pelayanan minimal dari prosedur pelayanan itu sendiri.

a. Kemudahan masyarakat mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan.

Dalam sub indikator pertama ini dapat dilihat bagaimana petugas pelayanan Kecamatan Bungaraya dapat memberikan informasi yang jelas dan mendalam mengenai apa saja prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan khususnya surat keterangan pindah. Sebelumnya masyarakat perlu untuk melengkapi persyaratan yang merupakan salah satu prosedur yang harus dipenuhi dalam pelayanan yang dilayani di Kantor Kecamatan Bungaraya. Dalam memberikan informasi mengenai persyaratan pihak kecamatan telah melengkapinya dengan menempelkan papan pengumuman mengenai apa saja persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat untuk mengurus surat keterangan pindah.

b. Kesesuaian Prosedur Pelayanan PATEN dengan Standar Pelayanan Minimal

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

dipertanggung jawabkan. Standar pelayanan juga dapat memperlihatkan bahwasannya suatu lembaga pelayanan tersebut telah mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya. Dalam hal pelayanan non perizinan di Kecamatan Bungaraya telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ada.

3. Waktu Pelayanan PATEN

Untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap pihak penerima pelayanan maka pihak penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan waktu pelayanan yang ditentukan, tepatnya adalah ketepatan waktu. Oleh karena salah satu dari prosedur standar pelayanan adalah waktu pelayanan itu sendiri maka semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada pihak penerima pelayanan maka dengan sendirinya akan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Berdasarkan hasil observasi, dapat dikatakan bahwa waktu pelayanan di Kecamatan Bungaraya bergantung pada masing-masing dari jenis pelayanan yang ada. Prosesnya bisa cepat jika pengurusannya berhubungan langsung dengan petugas yang ada di tempat. Sebaliknya, prosesnya butuh waktu jika pengurusannya melibatkan petugas pelaksana dari luar instansi terkait. Seperti dinas kependudukan dan lainnya. Dalam pengurusan Surat Keterangan Pindah ketentuan waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan sendiri mengikuti standar pelayanan yang ada yaitu maksimal satu hari kerja, jadi dapat dikatakan bahwa pihak Kecamatan dalam memberikan pelayanannya masih konsisten pada ketentuan tersebut

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 kegiatan pelaksanaan pelayanan.

a. Sarana dan Prasarana

Untuk mencapai hasil pelayanan yang diharapkan ada dua hal yang harus diperhatikan oleh instansi pemerintah dalam mengimplementasikan pelayanan, karena kedua hal tersebut menentukan keberhasilan tugas dari pemerintah itu sendiri. Kedua hal tersebut adalah sarana dan prasarana yang dimana merupakan sumber daya administratif, kedua hal tersebut masuk pada indikator dari keberhasilan pemerintah dalam melakukan suatu pelayanan.

Pada dasarnya sarana prasarana memiliki fungsi utama, fungsi tersebut adalah : Lebih mempermudah pada gerak para pengguna, hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin baik barang dan jasa, meningkatkan produktifitas, serta mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu

5. Biaya Pelayanan

Salah satu dari prosedur standar pelayanan publik adalah biaya pelayanan. Biaya merupakan harga yang diberikan atau tarif pelayanan Rincian didalamnya dalam proses pemberian pelayanan yang mana biaya pelayanan 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 karena tingkat kemampuan masyarakat itu bermacam-macam, maksudnya adalah banyak dari masyarakat memiliki tingkat kemampuan daya beli rendah ada pula yang tinggi sehingga biaya harus benar-benar diperhatikan.

Berdasarkan hasil penelitian untuk biaya pelayanan di Kecamatan Bungarayakhususnya dalam pengurusan surat keterangan pindah masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya untuk PATEN kecuali izin tertentu yang terkait langsung dengan dinas perizinan. Disini penulis

melihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan sendiri memang tidak memerlukan pungutan biaya atau gratis dari pihak penerima pelayanan yang artinya bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Bungaraya masih mengikuti prosedur yang ada.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pelayanan Surat Keterangan Pindah di Kecamatan Bungaraya Tahun 2018

1. Faktor Komunikasi

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan yang ada di setiap lembaga pemerintahan. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik antara pemberi pelayanan dengan pihak penerima pelayanan maka tujuan dari pelayanan yang maksimal tidak akan tercapai. Sebab, komunikasi merupakan salah satu faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Komunikasi juga merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan PATEN.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa pola komunikasi di kantor Kecamatan Bungaraya sudah berjalan dengan baik antara petugas personal pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Selain itu dapat dikatakan efektif karena petugas personal dapat memahami ukuran dan tujuan dari pelayanan itu sendiri dan mampu menjalankan komunikasi antara pelaksana pelayanan yaitu mereka sendiri dan penerima pelayanan yang tidak lain adalah masyarakat itu sendiri.

2. Faktor Sumber Daya

Dalam pelaksanaan sebuah pelayanan publik sumber daya memegang peranan penting, oleh karena itu dalam melaksanakan suatu pelayanan harus didukung oleh aparatur yang memadai, sarana dan prasarana yang memadai begitu pula dengan dukungan dana operasional yang memadai. Sebab, tuntutan

masyarakat terhadap perbaikan pelayanan publik semakin hari semakin meningkat, terlebih dengan bergulirnya agenda reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah.

Salah satu tujuan pemerintah adalah memperbaiki sistem manajemen aparatur pemerintah. Sebuah lembaga atau instansi tertentu sudah seharusnya dituntut untuk memperhatikan beberapa faktor pendukung yang dapat memberikan pencapaian dari maksimalnya sebuah pelayanan publik tersebut. Untuk memuluskan langkah awal pemerintah pada agenda reformasi birokrasinya, salah satu faktor tersebut antara lain adalah sumber daya. Oleh sebab, yang membuat pelayanan publik tersebut rendah salah satunya dikarenakan minimnya pengembangan terhadap sumber daya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan daya saing, dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menjalankan metode pelayanan yang maksimal sehingga dapat dicapai pelayanan yang efektif. Sumber daya memiliki andil besar dalam pelaksanaan PATEN itu sendiri, sumber daya manusia juga termasuk pada kategori tersebut. Berhasil atau tidaknya sebuah pelaksanaan dari PATEN tergantung pada sumber daya yang dimiliki.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh faktor sumber daya pada pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Kecamatan Bungaraya dinilai belum efektif, khususnya SDM. Karena hanya ada tiga petugas personal saja yang melayani masyarakat pada loket meja pelayanan, padahal tersedia empat loket meja pelayanan.

3. Faktor Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan pelayanan publik adalah sikap pelaksana. Jika pelaksana setuju dengan bagian-bagian isi dari pelayanan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda

dengan pembuat pelaksanaan pelayanan maka proses pelaksanaan pelayanan akan mengalami banyak masalah

Suatu pelayanan akan berhasil dengan baik dalam pelaksanaannya apabila didukung oleh petugas pelaksana, perilaku petugas pelaksana yang positif yang sesuai dengan prosedur dalam melaksanakan pelayanan. Penempatan ataupun penyusunan petugas pelaksana dilakukan berdasarkan prinsip "*the right man in the right place*" dan motivasi petugas pelaksana dalam bekerja.

Ada tiga bentuk sikap pelaksana terhadap pelayanan antara lain adalah kesadaran pelaksana, petunjuk atau arahan pelaksana untuk merespon program ke arah penerimaan atau penolakan. Serta intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan dari para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

4. Struktur Organisasi

Membahas badan pelaksana suatu pelayanan tidak dapat dilepaskan dari struktur organisasi. Struktur organisasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola yang terjadi berulang-ulang pada badan eksekutif yang dimana memiliki hubungan, baik potensial maupun nyata dalam menjalankan pelayanan.

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan pada Pelaksanaan pelayanan, terlebih khususnya pada pelaksanaan PATEN. Struktur organisasi dalam Pelaksanaan pelayanan melingkupi dua aspek antara lain terdiri dari dua hal yaitu mekanisme dan struktur organisasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam Pelaksanaan pelayanan biasanya sudah dibuat standart

operation procedur atau biasa disingkat dengan SOP. SOP menjadi pedoman bagi pelaksana dalam bertindak agar dalam pelaksanaan pelayanan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran pelayanan. Aspek kedua adalah struktur organisasi, struktur organisasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan, dan dapat menyebabkan prosedur organisasi menjadi rumit dan kompleks yang dimana akan menyebabkan aktifitas organisasi menjadi tidak fleksibel

Struktur organisasi dalam pelaksanaan pelayanan memegang peran yang sangat penting karena berkaitan dengan prosedur, sistem kerja, pembagian kerja, wewenang dan kordinasi antara instansi, tidak ada bedanya dengan di Kecamatan Bungaraya khususnya dalam menjalankan PATEN harus sesuai dengan prosedur, dengan sistem kerja yang baik, pembagian kerja, wewenang dan kordinasi antar instansi harus dilakukan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Kecamatan dalam pengurusan surat keterangan pindah di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak dilihat dari aspek sikap pelayanan sudah berjalan dengan cukup baik walaupun pada beberapa kejadian masih ditemukan keluhan dari sikap petugas pelayanan. Kemudian dari aspek prosedur pelayanan dari aspek ini kecamatan bungaraya telah membuat prosedur yang tergambar pada papan-papan informasi terkait dengan pelayanan di Kantor Camat Bungaraya. Selanjutnya dari aspek waktu pelayanan aspek ini masih banyak mendapat perhatian dari pengguna jasa pelayanan karena sikap disiplin petugas pelayanan yang masih rendah. Dilihat dari aspek fasilitas

pelayanan, berbagai fasilitas mendasar telah dilengkapi walaupun untuk fasilitas umum masih belum menunjukkan peningkatan dan dari aspek biaya pelayanan sudah terinformasi bahwa untuk biaya pengurusan adalah gratis.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) antara lain adalah : Faktor Komunikasi, Faktor Sumber Daya, Faktor Disposisi dan Struktur Organisasi. Salah satu faktor yang masih menjadi permasalahan di kantor Kecamatan Bungaraya adalah sumber daya, khususnya sumber daya manusia. Di Kecamatan Bungaraya hanya ada lima petugas personal yang bertugas di loket pelayanan padahal ada enam meja yang tersedia. Hal ini tentu sangat berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan di kantor tersebut yang di mana terdapat fungsi ganda pada peran struktur organisasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, maka peneliti memberikan masukan atau saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kecamatan Bungaraya untuk pelaksanaan PATEN agar lebih maksimal dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan terhadap kendala yang dialami adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya di kantor Kecamatan Bungaraya memerlukan adanya penambahan untuk menciptakan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai aparatur penyelenggaraan yang mampu mendukung pelaksanaan PATEN
2. Memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang program PATEN yang ada di Kecamatan Bungaraya.
3. Struktur birokrasi dalam Implementasi Pelayanan Terpadu Kecamatan

tertuang dalam SOP sebagai pedoman dalam pelaksanaannya. Namun pola kerja dan mainset (pola pikir) para pegawai didalamnya harus dirubah, pelayanan PATEN harus diselenggarakan menurut sistem yang berlaku, sehingga SOP pelaksanaan dapat diselenggarakan dengan sebagaimana yang diharapkan dalam tujuan pelaksanaan PATEN

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Abdul Wahab, Solichin. 2012. *Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Arikunto. 2002. *Prosedur Suatu Penelitian. Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Dian Utomo Sad 2010, *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri.

Dwiyanto. Agus 2008. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Lexy, Moleong. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.

Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik (PATEN)*. Bandung: Indra Prahasta, *Panduan & Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* :

Inovasi Manajemen Pelayanan Kecamatan, Biro Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah
V. Gaspersz. 2009. *Manajemen Kualitas*. Gramedia: Jakarta

Peraturan Perundang-Undangan

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

Peraturan Bupati Siak Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan PATEN

Peraturan Bupati Siak Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak
Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah

Skripsi

Febie valdo Nantes, 2017. *Pelayanan Publik dalam Pengurusan KTP di kecamatan Koto Kampar Hulu Tahun 2014*, Ilmu Pemerintahan, Universitas Riau.

Je.Raufur Rahim Al-Qadr, 2017. *“Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Pelayanan KTP di Kecamatan Kunto Darussalam Kabupaten Rokan Hulu Tahun 2013-2014”*, Ilmu Pemerintahan, Universitas Riau.

Riana Safitri, 2015. *“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Siak”*, Administrasi Negara, Universitas Riau.

Jurnal

Gurning, Desman Armando. Dengan judul. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Siak*. Tesis. Jakarta: Universitas Indoensia