PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN KOTA SIGLI KABUPATEN PIDIE

SKRIPSI

Diajukan oleh :

MUHAMMAD REZA

NIM. 170802096

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

2024 M/ 1445 H

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: MUHAMMAD REZA
NIM	: 170802096
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir	: Sigli, 28 Agustus 1999
Alamat	: Gp. Kuala Pidie, Kec. Kota Sigli, Kab. Pidie

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mempu mengembangan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanta menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu mempertanggungjawabkan atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar penyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh 19 April 2024

Peneliti

METERAI TEMPEL

MUHAMMAD REZA

NIM. 170802096

PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DIKANTOR KECAMATAN KOTA SIGLI KABUPATEN PIDIE

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

MUHAMMAD REZA
NIM. 170802096
Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujiu untuk dimunaqasyahkan oleh

14/Maret 2024

Pembimbing I,	**Pembimbing II,**
Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum	**Cut Zamharira, S.Ip., M.Ap**
NIP. 197307232000032002	NIP. 197911172023212012

PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN KOTA SIGLI KABUPATEN PIDIE

SKRIPSI

MUHAMMAD REZA
NIM. 170802096

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 24 April 2024 M
15 Syawal 1445 H

Banda Aceh, Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,	Sekretaris,
Dr. Ernita Dewi, S.Ag., M.Hum.	**Cut Zamharira, S.Ip., M.AP.**
NIP. 198411252019032012	NIP. 197911172023212012
Penguji I,	Penguji II,
Dr. S. Amirulkamar, MM., M.Si.	**Dr. Taufik, S.Sos., M.Si.**
NIP. 196110051982031007	NIP. 198905182023211032

Mengetahui Dekan,

Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan ini dikeluarkan untuk mengoptimalkan peran kecamatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN merupakan kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kecamatan. Pelayanan yang diberikan meliputi bidang perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Kecamatan Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie merupakan salah satu kecamatan yang sudah menerapkan PATEN sejak tahun 2014. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie dan Apa saja kendala dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif kualitatif. Hasil penelitian menujukan bahwa; (1) Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kota Sigli dapat dikategorikan masih kurang optimal berdasarkan indikator peningkatan kebijakan pelayanan publik sebagai berikut: (a) Persyaratan substansi, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat yang masih sudah jelas kewenangannya, (b) persyaratan administrasi yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang masih sudah optimal (c) persyaratan teknis yaitu sarana dan prasarana pelaksanaan PATEN yang sudah sesuai dengan Permendagri. (2) kendala-kendala yang terjadi dalam Pelaksanaan kegiatan pelayanan adminstrasi terpadu kecamatan (PATEN) ada empat yaitu : *Pertama*, Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih sangat kurang dalam upaya optimalisasi PATEN, *kedua*, SOP pelaksanaan PATEN yang belum ada, dan *ketiga*, Belum optimal sosialisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie sudah memenuhi standar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Kendala, PATEN, Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kita ucapkan kehadirat Allah SWT, atas segala hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie". Skripsi ini merupakan sebuah karya penelitian ilmiah yang diperlukan untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana S-1 pada prodi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tidak lupa pula Shalawat besertakan salam semoga tercurahkan kepada Baginda Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu sepenuh hati, baik berupa ide, semangat, doa, bantuan moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Penghargaan yang tinggi dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya yang tidak henti-hentinya peneliti ucapakan kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Nasir Syafi'i dan Ibunda Nurhayati yang telah merawat dan membesarkan serta mendidik peneliti dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Dan juga terimakasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga besar peneliti Kakak dan Abang tersayang serta saudara-saudara lainnya.

Izinkan peneliti menyampaikan penghargaan yang teramat tulus dan ucapan terimaksih yang sangat mendalam juga kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Muji Mulia, S.Ag, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry
3. Muazzinah, B.Sc., MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
4. Siti Nur Zalikha, M.Si. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
5. Rasa hormat dan terimaksih yang teramat banyak peneliti ucapkan kepada Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum. dan Cut Zamharira, S.IP., M.AP. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan ide-ide, saran dan motivasi dalam membimbing dengan penih kasih dan kesabaran sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Terimakasih yang teramat banyak peneliti ucapkan kepadayang telah memberikan kritik dan saran kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyempurnakan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.

8. Kepada seluruh informan yang telah banyak membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terimaksih atas waktu dan kesediannya.
9. Kepada rakan-rakan peneliti, Swag Partners (M.Hafizam, Fakhril, Nusrat, Zulfa, Lutfi, Mahfudl, Alfiza, Zihan, Aura, Nurul, Nufus, Rika, Okta, Mela, Sukma, Nefa) dan teman-teman mahasiswa angkatan 2017 yang saling bekerja sama dan saling membantu, memberikan informasi, saran dan masukan kepada peneliti.

Peneliti tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti, hanya kepada Allah SWT jualah peneliti serahkan semua kebaikannya. Peneliti menyadari bahwasanya dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan, maka dari itu, peneliti mengharapkan masukan dan saran-saran yang sifatnya membangun demi kebaikan tulisan ini. Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, akhir kata dengan kerendahan hati, peneliti ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Banda Aceh, 19 April 2024

Peneliti

MUHAMMAD REZA

NIM. 170802096

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ii
SKRIPSI iii
ABSTRAK iv
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Indentifikasi Masalah 7
1.3. Rumusan Masalah 7
1.4. Tujuan Penelitian 8
1.5. Manfaat Penelitian 8
1.6. Penjelasan Istilah 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1. Penelitian Terdahulu 11
2.2. Teori Pelayanan Publik 15
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik 15
2.2.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik 16
2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik 17
2.2.4. Asas-Asas Pelayanan Publik 20
2.2.5. Peningkatan Pelayanan Publik 21

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2.2.6. Standar pelayanan Publik 32
2.3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN 23
2.3.1. Pengertian PATEN 23
2.3.2. Standar PATEN 25
2.3.3. Asas-Asas PATEN 27
2.4. Kerangka Pemikiran 32

BAB III METODE PENELITIAN 34
3.1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian 34
3.2. Fokus Penelitian 35
3.3. Lokasi penelitian 36
3.4. Jenis Dan Sumber Penelitian 36
3.5. Informan Penelitian 37
3.6. Teknik Pengumpulan Data 39
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 43
4.1. Gambaran Umum Penelitian 43
4.2. Pelaksanaan PATEN Di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie .. 64
4.1.1. Persyaratan Substantif 65
4.1.2. Persyaratan Administratif 68
4.1.3. Persyaratan Teknis 71
4.2 Kendala PATEN Di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie 74

BAB V PENUTUP 79
5.1 kesimpulan. 79
5.2 Saran 80

DAFTAR PUSTAKA ..... .82

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR LAMPIRAN 85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dimensi dan Indikator Strategi PATEN 11
Tabel 1.2 Informan Penelitian 14
Tabel 3.1 Luas Gampong Menurut Jenis penggunaan Lahan Kecamatan 45
Tabel 3.2 Nama Mukim, Luas Dan Jumlah Gampong 46
Tabel 3.3 Jumlah Penduduk dan Jenis Kelamin 47
Tabel 3.4 Jumlah Penduduk dan Jenis kelamin Menurut Kelompok Umur 48
Tabel 3.5 Nama Aparat Pemerintahan Kecamatan Kota Sigli 60
Tabel 3.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan 62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Penelitian Ilmiah Mahasiswa 85
LAMPIRAN 2 Surat telah Menyelesaikan Penelitian..... 86

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah suatu penyelenggaraan pelayanan public di kecamatan yang mulai dari proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup hanya melalui satu meja atau loket pelayanan. sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kantor kecamatan.[1] Maka untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan nonperizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi derah menemukan makna yang sebenarnya adalah distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakt.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik *(Good Governance)*. Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Local Governance) yang berfokus pada peningkatan

---

[1] Drs. H. Sutrisno. M,Si. *KEBIJAKAN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*, Cetakan I : Agustus 2010, Halaman 32.

kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.[2] Kualitas pelayanan publik di daerah masih perlu ditingkatkan lagi ke arah yang lebih baik lagi. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelengaraan pelayanan tersebut, contohnya seperti terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan, perilaku petugas yang masih belum memiliki sifat melayani, tidak jelasnya ketepatan waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada tahun 2014 kantor kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie mulai mulai mengimplementasikan sebuah kebijakan baru yang bernama pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang berguna dalam memudahkan proses pelayanan public dan ikut dalam serta mensejahterakan masyarakat. Namun sejak kebijakan itu di implementasikan kecamatan masih belum bisa memaksimalkan kebijakan tersebut, namun pada tahun 2019 hingga sekarang kantor kecamatan masih berusaha meningkatkan lagi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Standar pelayanan publik yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, lembaga, dan organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Kualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/ persyaratan masyarakat. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pulayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara

---

[2] Drs. H. Sutrisno. M,Si. *KEBIJAKAN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN),* Cetakan I : Agustus 2010, Halaman 27.

karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaikan. Pelayanan/ penyampaian yang terbaik, yaitu "melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serata professional dan mampu".[3] Pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan prima untuk semua masyarakat seperti yang tertera di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwasanya pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga Negara atas berang dan jasa termasuk jasa administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[4]

Dengan seiring perkembangan zaman maka pemerintahan kecamatan dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dengan perkiraan membangun pelayanan pelayanan terpadu sebagai tindakan positif pelayanan publik yang ada di kecamatan dan bukan pelayanan terpadu satu pintu yang berada di dinas, karena sifat pengadministrasian menyesuaikan pada pelaksanaan tugas berjenjang sesuai dengan penugasan dari pemerintah pusat melalui Gubernur sebagai wakil pusat dan Bupati/Wali Kota kepada camat. Dalam menciptakan pelayanan yang baik efektif dan efesien maka pemerintah memberlakukan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan bertujuan memberikan pelayanan yang berkualitas dan

---

[3] Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.si, Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan public), No. 228/JTI/2019, Hal 16.

[4] Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, halaman 3, LN. 2009/ No.112, TLN NO. 5038, LL SETNEG : Halaman 45.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

mendekatkan pelayanan kepada masyrakat, Surat edaran menteri dalam negeri nomor 318/312/PUM tgl 28 Februari 2011 tentang penerapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).[5]

Dengan adanya PATEN jadi masyarakat sangat dipermudah dalam pengurusan dokumen-dokumen baik dibidang perizinan maupun non perizinan karena tak perlu repot-repot ke dinas lainnya. PATEN memiliki tansparansi bersifat terbuka, dapat di akses dengan mudah untuk memberikan pelayanan oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dari pembari pelayanan itu sendiri serta mudah di mengerti. Akuntabilitas dengan mudah dapat dipertanggungjawabkan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan PATEN itu sendiri dan sangat simpel sehingga pelayanan administrasi sangat mengefesiensi waktu dengan baik. Menurut peneliti, PATEN ini sangat baik di implementasikan di seluruh kantor kecamatan di Indonesia karena memberikan pelayanan yang sangat baik kepada masyarakat. [6]

Berdasarkan Peraturan Bupati Pidie Nomor 18 Tahun 2014 Tentang penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kabupaten pidie bahwasanya dalam rangka meningkatkan kualitas, pendekatan jarak dan mempercepat waktu terhadap pelayanan semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan perlu mengopttimalkan peran kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam

---

5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

6 Poltak Lijan Sinambela. et.al. (2011). Reformasi Pelayanan Publik :Kebijakan, dan Implementasi. (Jakarta :Bumi Aksara, 2011), Halaman 9.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

memberikan pelayanan umum. Mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/ kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten sejalan dengan ketentuan Pasal 15 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang kecamatan, dipandang perlu menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).[7]

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai beberapa tujuan yaitu untuk dapat mengatasi sistem birokrasi yang panjang prosesnya dan berbelit-belit karena masih adanya masyarakat-masyarakat yang kurang mengerti tentang prosedur dan proses pelayanan yang harus dilewati beberapa tahap dan prosesnya yang lama pada kenyataannya memang menjadi masalah masyarakat selama ini, selanjutnya agar seluruh masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan yaitu seluruh proses pengelolaannya dari awal sampai terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat, dalam hal ini pelayanan hanya dilakukan pada satu loket yang ada di kantor kecamatan. Sebelum adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masyarakat sering mengeluhkan lambat proses pelayanan kerena pelayanan dialkukan pada meja dan loket yang berbeda-beda sehingga dibutuhkan waktu yang banyak dalam proses pelayanan.[8]

Kantor kecamatan Kota Sigli salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Pidie yang telah menerapkan PATEN sejak tahun 2014. Pelayanan administrasi pada

---

7 Peraturan Bupati Pidie Nomor 18. Tahun 2014. *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Pidie.*

8 Fitrah Nur Cahya, " Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo". Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2016

kantor kecamatan Kota Sigli sebagiannya sudah baik mulai dari aparatur sipil negara (ASN) bertugas di loket yang menerima berkas dan memeriksa yang dibawa oleh pemohon sampai dengan mengecek dan memaraf dokumen. Namun berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 18 Tahun 2014 peneliti melihat Pelayanan Administrasi Terpadu yang dicanangkan di kantor kecamatan kota Sigli masih belum maksimal, belum sesuai dengan apa yang ditargetkan oleh PATEN.

Berdasarkan pernyataan dari beberapa warga gampong yang ada di kecamatan Kota Sigli menyatakan ada beberapa para pegawai kantor kecamatan Kota Sigli pun masih kurang disiplin dalam hal ketepatan waktu masuk jam kerja, karena kecilnya wewenang Camat dalam penanganan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, karena yang dulunya selaku pelaksana tugas dekonsentrasi beriringan dengan desentralisasi dan pembantuan sekarang hanya desentralisasi berada dibawah kepala Daerah, namun perkembangan ini beriringan dengan pengawasan yang dilaksanakan secara berkepanjangan oleh tenaga audit pemerintahan melalui pengawasan internal yang dilakukan dari dalam instansi, dan pengawasan eksternal merupakan pengawasan melalui lembaga non satu atap namun bersifat independen.

Bedasarkan penjelasan di atas, merupakan sesuatu hal yang menarik bagi penelitu untuk mengkaji lebih jauh tentang bagaimana pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu di kecmatan dengan berjudul "Peningkatan Pelayanan Administrasi Tepadu Di Kantor Kecamatan (PATEN) Kota Sigli Kabupaten Pidie".

جامعة الرانري
AR-RANIRY

1.2. Indentifikasi Masalah

Dalam pembahasan latar belakang penelitian maka perlu dilakukan identifikasi masalah yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Belum adanya strategi peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie. Disini peneliti akan meneliti bagaimana strategi dalam peningkatan pelayanan.
2. Penyelenggaraan pelayanan yang belum sesuai dengan SOP di Kantor Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka peneliti ingin melihat bagaimana pelayanan yang sesuai dengan SOP.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah peneliti dapat menarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie;
2. Apa saja kendala dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie?

جامعة الرانري
AR-RANIRY

1.4. Tujuan Penelitian

Dari beberapa uraian Rumusan Masalah diatas peneliti dapat merumuskan beberapa tujuan dari penelitian proposal ini, di antaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

   Secara teoritis, merupakan sumbangan pemikiran dalam upaya pengembangan Ilmu Adminstrasi Negara, Khususnya berkaitan dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam mengembangkan konsep-konsep, pengertian dan implementasi dalam mewujudkan kemandirian administrasi negara dalam kualitas pelayanan administrasi yang seperti diharapkan oleh masyarakat Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie.
2. Secara Praktis

   Secara praktis, dapat memberikan informasi dan sumbangan pemikiran serta masukan bagi kantor kecamatan dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) yang baik, kompetitif, efektif dan efesien.

1.6. Penjelasan Istilah

1. Peningkatan: adalah sebuah upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti sebagai penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik lagi. Ataupun peningkatan berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan, dan sebagainya.
2. PATEN: adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat.
3. Pelaksanaan: merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang berbentuk pelayansanaan kegiatan yang didukung oleh kebijakan, prosedur, dan sumberdaya yang dimaksudkan suatu hasil untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
4. Pelayanan: adalah serangkaian aktifitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
5. Strategi: merupakan suatu perencanaan jangka panjang yang disusun untuk mengantarkan kepada sesuatu pencapaian akan tujuan adan sasaran tertentu yang telah di rencanakan.
6. Standar Operasional Prosedur (SOP): adalah sebuah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan suatu pekerjaan. SOP hadil dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan

secara kronologis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja yang efektif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Skripsi Puja Sentosa, (2019) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mendiri tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lainnya. Penelitian ini masih memerlukan satu pengolahan, data bisa berwujud suatu keadaan, gambar, suara, huruf, angka, matematika, ataupun simbol-simbol lainnya yang bisa kita gunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan objek kejadian. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang pasti, mudah, cepat, transparansi, dan akuntable sudah terlaksana dengan cukup baik di kantor kecamatan Mandau, masyarakat menerima pelayanan sesuai dengan standar pelayanan di kantor tersebut. Masyarakat menerima pelayanan dari petugas dan info dari pengurus administrasi di kantor kacamatan Mandau dalam penyelenggaraan, dan penyelesaian pengurusan pelayanan tergantung pada persyaratan yang dibawa oleh msyarakat selama waktu 15-50 menit jam kerja kantor tersebut. Masyarakat mendapatkan fasilitas kantor, tempat pengelolaan data dan informasi di ruangan pelayanan umum serta sikap dari

petugas yang sopan santun, keramahan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan juga sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.[9]

Skripsi Rahmadani, (2021) Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh dengan judul "Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues". Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu dari jenis penelitian dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam suatu masyarakat, pertentangan antara dua keadaan atau lebih, perbedaan antara fakta yang ada serta peangaruhnya terhadap suatu kondisi. Hasil dari penelitian ini yaitu Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada di kecamatan pantan cuaca sudah dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat bedasarkan indikator evaluasi kebijakan dalam pelayanan publik yaitu:[10]

1. Efektifitas: penyampaian informasi mengenai PATEN di kecamtan pantan cuaca sudah baik. Petugas PATEN dengan cara sosialisasi kepada masyarakat dan sudah sesuai SOP, namun sosialisai yang dilakukan belum rutin sehingga

---

[9] Puja Sentosa, 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis.* Skripsi Universitas Islam Negeri Susuka Riau : Riau.

[10] Ramadani, 2021. *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues*. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh : Aceh

tidak dapat mengetahui kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam proses pelaksanaan pelayanan PATEN.

2. Kesamaan: dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan pantan cuaca para petugas sudah memberikan pelayanan sesuai standar dan memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan status sosial, pelayanan yang diberikan juga sudah memenuhi hak dari masyarakat.
3. Responsivitas: responsivitas pada pelaksanan PATEN di kecamatan pantan cuaca sudah baik, ditandai dengan adanya ruangan khusus, kursi tunggu dan peralatan lengkap yang membantu dan membuat nyaman masyarakat. Dengan adanya fasilitas maka pemberian pelayanan kepada masyarakat juga akan sangat mudah. Namun, masih terdapat fasilitas yang rusak seperti spanduk dan banner sehingga menyulitkan masyarakat yang ingin membaca informasi.
4. Ketepatan: di kecamatan pantan cuaca para pelaksana program PATEN sangat menyambut baik adanya PATEN ini. Dengan adanya program pelayanan ini baik petugas kecamatan atau masyarakat sangat terbantu yang sebelumnya urusan dalam pelayanan sangat berbelit-belit setelah adanya PATEN pelayanan menjadi sangat cepat dan transparan.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Faktor pendukung pada penelitian ini yaitu adanya SOP yang mengatur jalannya pelayanan PATEN. Dalam kesuksesan PATEN dikecamatan pantan cuaca mereka berpegang teguh pada visi misi dan motto yang ditetapkan sehingga pelayanan yang diberikan sangat maksimal. Adanya sarana dan prasarana yang lengkap seperti ruang tunggu, komputer alat scanner membuat proses pelayanan menjadi baik dan masyarakat juga nyaman. Dan aspek birokrasi merupakan pendukung utama, adanya arahan yang baik dari atasan dan bawahan membuat pelaksanaan PATEN menjadi baik.

Afrijal, Vilzati (2020), jurnal ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, volume 6, nomor 1, dengan judul "Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Pidie jaya Dalam Perspektif Van Peter Van Horn".[11]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dampak yang dirasakan masyarakat terkait penyelenggaraan Program PATEN di Kantor Kecamatan Pidie Jaya, dapat disimpulkan bahwa masyarakat merasa puas terkait pelayanan publik yang mereka terima. Hal ini berdasarkan hasil perhitungan persentase dari hasil pembagian kuesioner kepada masyarakat, menunjukkan hasil bahwa masyarakat Pidie Jaya telah merasa puas terhadap penyelenggaraan PATEN meskipun dalam mekanismenya masih belum mendapat dukungan sempurna secara kelembagaan. Pertanyaan dari

[11] Afrijal, Vilzati, *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Pidie jaya Dalam Perspektif Van Peter Van Horn*, jurnal ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Vol. 6, No. 1, Oktober 2020

semua aspek yang digunakan dalam menganalisis kualitas pelayanan publik, baik meliputi aspek: Tangibility, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy menunjukkan hasil persentase yang tinggi, yaitu lebih dari 75% menyatakan puas.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang peneliti cantumkan dalam penelitian ini untuk menjadi sebuah acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang digunakan. Pada beberapa penelitian terdahulu, peneliti menemukan judul yang berbeda dikarenakan pada penelitian terdahulu memiliki fokus pernelitian yang berbeda, dan memiliki lokasi penelitian yang berbeda, penelitian peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan fokus penelitian peneliti pada Peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamtanan Kota Sigli Kabupaten Pidie.

2.2. Teori Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwasanya pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan publik telah di atur pemenuhannya bedasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintahan dengan tujuan utamanya adalah untuk memenuhi

kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang memiliki 4 tujuan, yaitu memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelengaraan pelayanan publik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi Pelayanan publik adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan e-KTP, akta nikah, akta kelahiran, akta kematian, surat izin usaha, sertifikat tanah, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya. masyarakat dalam pelayanan publik.[12]

2.2.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan jasa harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang beda-beda, maka jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga beda-beda.[13]Dalam peningkatan pelayanan administrasi tertera dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 untuk mengukur tingkat kepuasan sebagai

---

12 Ombudsman.go.id. artikel/r/artikel. Muhammad Ridha Racmatullah, S.Hum. *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. 27/02/2019

13 Yusriadi, Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), Halaman. 89.

pengguna pelayanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan sasaran: mendorong pertisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong kualitas pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.[14]

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis sebagaimana , yaitu sebagai berikut berikut:[15]

a. Pelayanan barang, adalah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.
b. Pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti pelayanan pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.
c. Pelayanan administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai macam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan lain sebagainya.

2.2.3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pada proses penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik:[16]

---

14 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

15 Ayu Tri Wardhani, Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf, 2015.

1. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan:
    a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
    b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memeberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
    c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: pelaksaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak deskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

---

[16] Surjadi. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. (Bandung: Reifika Aditama, 2002) Halaman 65

8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
9. Kejujuran: cukup jelas.
10. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

Pelayanan publik dibagi dalam beberapa kelompok-kelompok yang terdiri dari:[17]

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau kepenguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk? jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan sebagainya.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[17] Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Durajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*.(Bandung: Penerbit NUANSA, 2012), Hal 19

3. Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan sebagainya.

2.2.4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti pekembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negoisasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelanggan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, dan terjangkau. Untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat tersebut pemerintah dituntut untuk memperbaiki atau meningkatkan pelayanan publik yang professional, ada beberapa asas untuk meningkatkan pelayanan publik, antara lain sebagai berikut:[18]

a. Transparansi, merupakan keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatan pada peraturan, dan kemudahan akses untuk seluruh lapisan masyarakat dan disediakan dengan mudah dipahami serta memadai.

---

[18] Prof. Dr.Lijan Poltak Sinambela. Reformasi Pelayanan Publik. Cetakan ke lima Tahun 2010. Halaman 6.

b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi layanan dan penerima dengan tetap berpedoman terhadap prinsip-prinsip efisiensi dan efektifitas.
d. Partisipatif, yaitu keikut sertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan cara memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan bagaimana harapan masyarakat.
e. Kesamaan hak, yaitu tidak adanya diskriminatif semua harus diberikan pelayanan secara professional dan tidak memiha baik secara ras, suku, gender dan kelas sosial.
f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.2.5. Peningkatan Pelayanan Publik

Peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti sebagai penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik lagi. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya. Contohnya seperti peningkatan mutu pelayanan administrasi, peningkatan kinerja pegawai, peningkatan dalam contoh tersebut memiliki arti yaitu usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik daripada sebelumnya. Sesuatu usaha untuk tercapainya suatu peningkatan

biasanya diperlukan perencanaan dan implementasi yang baik. Perencanaan dan implementasi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan.[19]

2.2.6. Standar pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik haruslah memeiliki standarisasi dalam setiap pelayanannya. Standar pelayanan publik diartikan sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib di ikuti oleh pemberi atau penerima pelayanan tersebut, standar pelayanan publik, meliputi:[20]

1. Prosedur pelayanan: prosedur yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian: waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan: biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan: hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

---

19 Tim Pengembang Ilmu Pendidikan FIP-UPI, Ilmu dan Aplikasi Pendidikan (Bandung: PT Imperial Bhakti Utama, 2007), 24.

20 Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. (Bandung: Reifika Aditama, 2002) Halaman 69.

5. Sarana dan prasarana: penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelaynan: kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus diterapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

2.3.1. Pengertian PATEN

Administrasi adalah proses yang kesuluruhan kegiatan organisasi yang diarahkan pada pencapaian tujuan antara dan tujuan akhir. Dalam Istilah Admninistrasi dihubungkan dengan dengan istilah perkantoran, usaha, dan pemerintahan sehingga arti administrasi memang bisa didefinisikan sebagai kegiatan untuk menetapkan tujuan dan cara-cara penyelenggaraan pembinaan dalam lembaga atau organisasi tertentu pada berbagai bidang, termasuk perkantoran, kepegawaian dan pemerintahan. Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apapun dapat dilaksanakan dengan baik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu

tempat.[21] Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat kecamatan hanya berhubungan dengan petugas/loket pelayanan di kecamatan. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi symbol pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelengaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan keualitas pelayanan dan mendekatakan pelayanan kepada masyarakat.

Proses administrasi akan melaksanakan tiga fungsi utama yang berhubungan erat dengan tiga tingkatan umum dalam hierarki formal. Ditingkat atas, yaitu fungsi pengarahan organisasi, terutama berkaitan dengan proses perencanaan jangka penjang dari suatu tujuan yang akan dicapai. Ditingkat menengah, yaitu fungsi manajemen organisasi, terutama berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama, seperti memberikan bahan-bahan, sarana-sarana, intruksi-intruksi dan penciptaan iklim yang diperlukan oleh staf teknis atau professional yang terlibat dalam proses produksi (hasil). Di tingkat bawah adalah fungsi pengawas. Dalam kontak langsung dengan pekerja-pekerja professional dan teknis, fungsi pengawasan mengerahkan pengguna sumber-sumber serta menjalin

---

[21] Drs. H. Sutrisno. M,Si. KEBIJAKAN *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan* (PATEN), Cetakan I : Agustus 2010, Halaman 32

agar kegiatan-kegiatan professional dan teknis dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.[22]

2.3.2. Standar PATEN

Dalam penyelengaraan PATEN ada syarat substantive yaitu ada pendelegasian sebagai wewenang Bupati/Walikota dilakukan agar efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi sebagai berikut:[23]

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

Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pesat pelayanan yang tersebut di atas, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada

---

22 Sahya Anggara. Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta Dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Agustust 2016. Halaman 11.

23 Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 8 (2) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

جامعة الرانري
AR-RANIRY

masyarakat. PATEN diselengarakan dengan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, warga masyrakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Cepat dibandingan dengan pelayanan konvensional sebeluma adanya PATEN.

Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi, seseorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena camat atau petugas yang berwewenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. pada standar pelayanan itu disebutkan bahwa untuk penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atatu satu jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwewenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain untuk ditunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.[24]

[24] Drs. H. Sutrisno, M.Si. KEBIJAKAN Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementrian Dalam Ne geri RI. Cetakan I: Agustus 2010. Halaman 38.

2.3.3. Asas-Asas PATEN

Sebagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi maka Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dibawah ini ada beberapa asas-asas PATEN sebagai berikut:[25]

a. Kepentingan umum yang berarti pemberian jaminan pelanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan susku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
d. Keseimbngan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima.
e. Keprofesionalan berarti pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

---

[25] Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

g. Persamaan perlakuan/ tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelaynan yang adil.

h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelaynan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.

i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangann.

j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.

k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.

l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Suatu kecamatan dapat dijadikan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi beberapa syarat adalah sebgai berikut:

جامعة الرانري
AR-RANIRY

1. Syarat subtantif : yaitu ada pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota kepada camat yang meliputi dibidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.
2. Syarat Administratif : yaitu adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.
3. Syarat Teknis : yaitu adanya saranan dan prasarana, serta adanya pelaksanaan teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah. Pada syarat teknis ini yang meliputi saranan dan prasarana, yaitu: (a). Loket/meja pendaftaran, (b). Tempat pemrosesan berkas, (c). Tempat pembayaran, (d). Tempat penyerahan dokumen, (e). Tempat pengolahan data dan informasi, (f). Tempat penanganan pengaduan, (g). Tempat piket, (h). Ruang tunggu, (i). Perangkat pendukung lainnya[26]

Pada teknis penyelenggaraan PATEN memiliki beberapa Pegawai Negeri Sipil sebagai pelaksana, yaitu :

1. Petugas informasi
2. Petugas loket/ penerima berkas
3. Petugas operator computer
4. Petugas pemegang kas

[26] Drs. H. Sutrisno, M.Si. Buku Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia . Agustus 2010. Halaman 49.

5. Perangkat pendukung lainnya. [27]

Pada kebijakan pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pemerintah ditingkat kecamatan menjadi lebih dibutuhkan perannya sebagai perpanjangan tangan pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat. Kecamatan merupakan lembaga yang strategis dalam mengelola dan melayani kepentingan masyarakat. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Dalam menjamin tugas-tugas pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan termasuk didalamnya melaksanakan tugas pelayanan serta melaksanakan tugas yang didelegasikan oleh Bupati/Walikota. Kecamatan diatur dalam pasal 126 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, sebagai berikut:[28]

1. Kecamatan dibentuk di wilayah ke kabupaten/kota dengan peraturan daerah berpedoman pada peraturan pemerintah.
2. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
3. Selain tugas diatas camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah, meliputi:

    a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.

---

27 Drs. H. Sutrisno, M.Si. Buku Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Halaman 52.

28 Pasal 126 Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. Tentang Pemerintah Daerah.

b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.

c. Mengkoordinasikan penerapan-penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.

d. Mengkoordinasikan penyelengaraan pemeliharaan prasarana dan fasilitasnya pelayanan umum.

e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintah ditingkat kecamatan.

f. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.

g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruanglingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa/kelurahan.

4. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekda Kabupaten Kota dari Pegawai Negeri Sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan perundang-undangan.

Pejabat penyelenggaraan PATEN terdiri atas:

1. Camat, Memiliki tugas:
   a. Memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan penyelenggaraan PATEN
   b. Menyiapkan rencana anggaran dan biaya
   c. Menetapkan pelaksanaan teknis
   d. Mempertanggung jawabkan kinerja PATEN kepada Bupati/Walikota melalui Seretaris Daerah.
2. Sekretaris Kecamatan, mempunyai tugas:

a. Melakukan penatausaan administrasi PATEN

b. Bertanggung jawab pada kesekretariatan/ketatausaan penyelenggaraan PATEN

c. Bertanggung jawab kepada Camat

3. Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi, mempunyai tugas:

a. Melaksanakan teknis pelayanan

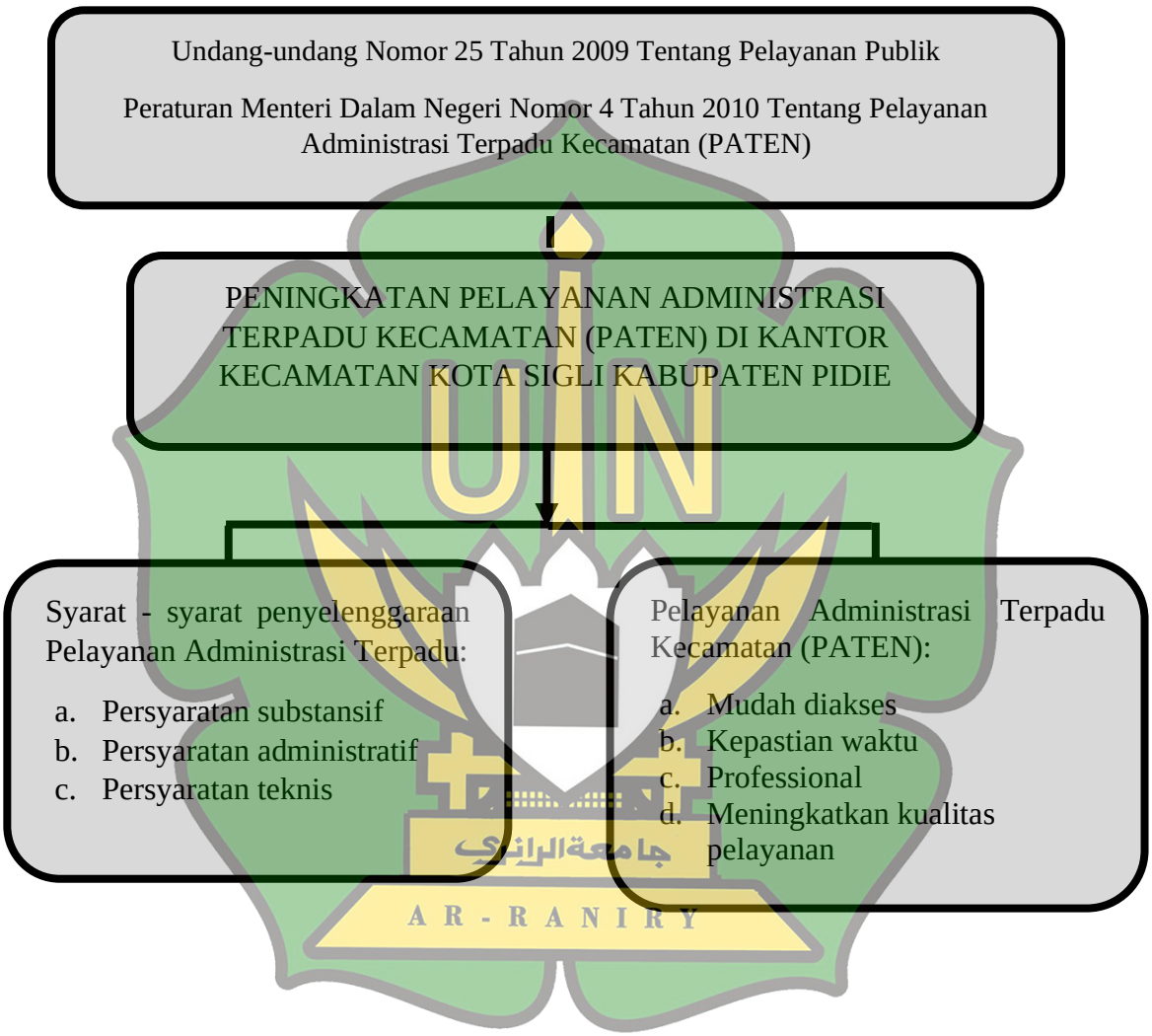
b. Bertanggung jawab kepada camat

Pelaksana penyelenggaraan PATEN ini melakukan pengelolaan pelayanan secara transparansi dan akuntabel. Pada biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), karena ini adalah bagian yang tidak dapat terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran kecamatan. Pada penyelenggaraan PATEN menghasilkan Penerimaan, wajib melakukan penyetoran ke kas daerah. Dalam hal ini masyarakat harus berperan aktif dalam penyelenggaraan PATEN, berupa: ikur serta dalam penyusunan standar pelayanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaran pelayanan dan memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

2.4. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan dari petunjuk-petunjuk yang menjadi objek permasalahan dalam sebuah penelitian. Selain itu, kerangka pemikiran juga dapat digunakan untuk memberikan jawaban pendekatan terhadap masalah yang

ingin diteliti oleh peneliti.[29] Pemaparan kerangka pemikiran dapat dilihat melalui bagan 2.4 yang peneliti paparkan sebagai berikut.



Data diolah pada tanggal 11 Oktober 2023

[29] Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan (Dilengkapi Dengan Metode R&D), (Bandung: Alfabeta, 2014), halaman. 65

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan anatar dua keadaan atau lebih, perbedaan antara fakta yang ada serta pengeruhnya terhadap suatu kondisi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyajikan apa yang terjadi sebenarnya. [30]Penelitian Kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifatinteraktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti dari penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrument kunci. Maka dapat disimpulkan bahwasanya penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif yang di anggap tepat digunakan pada penelitian peningkatan

AR-RANIRY

[30] A. Muri Yusuf. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan. (Jakarta: Affabeta, 2016), Halaman 28.

pelayanan administrasi terpadu (PATEN) Di Kantor Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie.[31]

3.2. Fokus Penelitian

Menentukan fokus penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian kualitatif, hal ini dikarenakan fukus merupakan titik pusat yang menjadi objek bagi penelitian. Menentukan fokus penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu, untuk membatasi studi yang berarti bahwa dapat menentukan sebuah penelitian yang menjadi lebih layak, yang kedua dengan menentukan fokus penelitian secara efektif menetapkan kriteria menyeluruh untuk menjaring yang mengalir masuk.[32]

Tabel 1.1
Dimensi dan Indikator Strategi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

No	Dimensi	Indikator	Sumber
1.	Strategi peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu	a. Proses Pengelolaan b. Dokumen c. Program kerja pasti dan tepat d. Kualitas Pelayanan	*Permendagri, Nomor 4 Tahun 2010.*

AR-RANIRY

[31] Sandu Suyito, Ali Sodik, Dasar Metode Penelitian. (Yogyakarta: Litrasi Media Publishing, 2015) Halaman. 28.

[32] Rahel Widiawati Kimbal. *Modal Sosial Industri Keecil Sebuah Studi Kualitattif*. (Yogyakrata;DEEPUBLISH,2015),Hal 65.

Tabel 1.1
Dimensi dan Indikator Strategi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

No	Dimensi	Indikator	Sumber
2.	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Prinsip-prinsip a. Mudah di akses b. Kepastian waktu. c. Professional. d. Meningkatkan kualitas	*Permendagri, Nomor 4 Tahun 2010.*

3.3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian Merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan menelitian yang sesuai dengan judul yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, Peneliti menjadikan kantor Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie sebagai objek penelitian, alasan peneliti memeilih lokasi ini sebagai objek penelitian karena untuk memberikan informasi dan sumbangan pikiran serta masukan bagi kantor Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penelitian. Selain itu peneliti telah menelusuri bahwa belum ada penelitian terdahulu yang menyangkut pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

3.4. Jenis dan Sumber Penelitian

2. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pungukuran

atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang ingin dicari. Pada penelitian ini data yang diperoleh langsung dari lapangan yang dilakukan oleh peneliti langsung dengan mengumpulkan data atau informasi-informasi secara tuntan dengan menggunakan teknik wawancara, dalam melaksnakan teknik ini peneliti berkomunikasi langsung dengan narasumber sebagai fokus dari penelitian, peneliti menggunakan alat bantu untuk penelitian berupa alat tulis, dokumentasi, dan perekam.[33]

3. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh leat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Jenis data ini juga disebut sebagai data eksternal. Pada penelitian ini data yang diperoleh memalui studi pustaka atau data yang sudah diproses dan di publikasikan oleh orang lain. Sumber data ini peneliti peroleh dari buku, skripsi, jurnal, media masa yang berkaiatan dengan variabel yang dilakukan oleh peneliti.

3.5. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah orang akan menjadi sumber data dalam penelitian guna untuk memperoleh informasi yang akan diperlukan dalam penelitian. Oleh karena itu peneliti memeilih beberapa informan sebelum terjun ke lapangan, adapun informan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

جامعة الرانري
A R - R A N I R Y

---

[33] Safiatuddi Azwar, *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), Halaman 91.

1. Camat : Karena camat adalah sumber utama yang mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan PATEN. Camat juga bertugas dalam menyiapkan rencana anggaran dan biaya, serta camat yang akan mempertangguang jawabkan kinerja PATEN kepada Bupati dan Sekretaris Daerah.
2. Sekretaris Camata (Sekcam) : Karena sekcam sebagai orang yang akan melaksanakan dibidang penata usahaan administrasi tentang PATEN, serta yang mengkoreksi pertama dan memeraf surat untuk selanjutnya diserahkan kepada camat untuk ditanada tangan.
3. Kepala Seksi Pelayanan Umum : karena kasi pelayanan yang melakukan teknis pelayanan, memeriksa berkas dan memepelajarinya selanjutnya diserahkan kepada operator kecamatan untuk diketik sebelum diserahkan ke sekcam untuk ditanda tangani.
4. Masyarakat : masyarakat adalah orang yang menerima jasa pelayanan administrasi kecamatan (PATEN).

Tabel 1.2.

Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1.	Camat	1 Orang
2.	Sekretaris Camat (Sekcam)	1 Orang
3.	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1 Orang
4.	Masyarakat	7 Orang
Jumlah		10 Orang

Sumber Data Diolah Tahun 2021

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Wawancara**

   Wawancara merupakan pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide memalui Tanya jawab.[34] Peneliti menggunakan wawancara terstruktur yang merupakan teknik wawancara yang terlebih dahulu mempersiapkan bahan pertanyaan yang akan diajukan dalam wawancara.[35]

2. **Observasi**

   Observasi adalah dasar dari semua ilmu penegetahuan untuk mengenali ilmu pengetahuan. Metode observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang telah dilakukan secara sistematis. Pengamatan dapat dilakukan secara terlibat (Partisipatif) ataupun tidak secara terlibat (Nonpartisipatif). Objek penelitian peneliti adalah peningkatan pelayanan administrasi terpadu kecamtan (PATEN) di kantor Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie.[36]

---

34 Sugiyono, *Metode Penelitian Kulitatif Dan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Cv Alfabeta, (2012), Halaman : 131.

35 Muhammad Idrus, M*etode Penelitian Ilmu Sosial*, (Ygyakarta : Erlangga, 2009), Halaman : 107.

36 Sugiyono, *Metode Penelitian Kulitatif Dan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Cv Alfabeta, 2012), Halaman : 226.

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melakukannya dengan pengamatan dan mendengar sebagai instrumen. Peranan yang paling penting dalam menggunakan observasi adalah pengamat yang tidak lain adalah peneliti. Peneliti harus jeli dalam mengamati kejadian, gerak atau proses dalam rangka mencari jawaban dan mencari bukti, mencatat dan merekam guna dapat memberikan gambaran secara umum mengenai pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh memalui dokumen-dukumen tertukis, laporan, dan surat-surat resmi. Penulis menggunakan metode ini untuk mendapatkan data-data yang bersumber dari dokumentasi tertulis. Dokumentasi berbentuk teks terdiri dari catatan pribadi maupun publik, dokumentasi publik, dapat mencakup dokumen resmi, catatan dalam wilayah publik dan arsip dalam perpustakaan, majalah Koran, dokumen projek, dan lain-lain.[37]

Dalam menggunakan metode dokumentasi, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian dan sumber lainnya yang terkait dengan objek penelitian seperti buku, jurnal, dan lainnya.

---

[37] Husaini Ustman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metode penelitian Sosial*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2001), Halaman : 73.

3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Analisis Kualitatif terbagi menjadi empat bagian yaitu, data collection, data reduction, display, dan verifikasi data seperti baerikut ini:[38]

1. Pengumpulan Data (Data Collection)

   Penelitian ini delakukan dengan menggunakan teknik wawancara dibantu dengan observasi lapangan terhadap objek penelitian. Dalam tahap ini peneliti melakukan sejumlah aktivitas baik secara administrasi ataupun secara teknis di lapangan guna memperoleh data sebanyak-banyaknya di lapangan dan secara sistematis sesuai dengan kebutuhan ataupun target penelitian ini.

2. Reduksi Data (Data Reduction)

   Reduksi data merupakan proses pemilihan, dengan memusatkan perhatian terhadap penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi ini dilakukan sejak pengumpulan data.

3. Penyajian Data (Display)

   Penyajian data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

---

[38] Sugiyono, *Metode Penelitian Kulitatif Dan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Cv Alfabeta, 2012), Halaman : 246.

4. Penarikan Kesimpulan Atau Verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir dalam sebuah penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan dari verifikasi merupakan sesuatu hal yang sangat penting, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh subjek tempat penelitian itu dilaksanakan

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Sejarah Kecamatan Kota Sigli

Pada abad ke 15 Aceh memiliki hubungan erat dengan Bugis disektor perdagangan di Nusantara, sejak era kuno tersebut pelayaran dan perdagangan dari Barat dan Negara Cina memerlukan pelabuhan area persinggahan buat lokasi lokasi membawa modal dan menumpuk barang dagangan. Beberapa pelabuhan di Pidie dipilih sebagai tempat persinggahannya, salah satunya yaitu pelabuhan Kuala Pidie di Kota Sigli. Dan bisa kita lihat dari beberapa peninggalan-peninggalan dari masa lalu, Sigli adalah sebuah nama kecamatan di Kabupaten Pidie dan juga sebagai ibu kota dari Kabupaten Pidie, yang luasnya 3.184 km^2, serta jumlah penduduk yang mencapai 444.149 (2020).[39]

Kota sigli dikenal sebagai kota yang strategis yang dilalui jalur lintas sumatra, wilayah ini dahulunya merupakan bengkel kereta api terbesar kedua di indonesia setelah bandung, tetapi sejak vakumnya perkereta-apian di Aceh kota ini menjadi tidak seramai dulu. Selain penduduknya yang gemar marantau, dan juga dikarenakan tata kelola Kota yang sekarang amburadul menjadikan wajah Kota Sigli menjadi semerawutdan tidak seperti dulu lagi.

---

39 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, Tahun 2020

Sejarah terus berlanjut dengan kedatangan bangsa asing ke nusantara, diantara Portugis, Ingris, dan Belanda. Misi dagang yang dibawa Belanda kemudian berujung dengan kekerasan bersenjata. Perang aceh dengan belanda pun berlangsung dalam waktu yang lama. Ketika pusat Kerajaan Aceh berhasil dalam direbut Belanda pada 24 Januari 1874, serta Sultan Alaiddin Mahmud Syah mangkat pada 28 Januari 1874 karena wabah kolera, maka pusat kerajaan kerajaan Aceh dipindahkan ke Keumala, Pidie. Belanda baru bisa mengusai Aceh secara defacto pada tahun 1904, yaitu ketika belanda dapat menduduki benteng Kuta Gle di Bate Iliek.

Kemudian dengan surat keputusan Vander government General Van Nederland Indie tanggal 7 September 1934, Aceh dibagi menjadi enam afdeeling (kabupaten) yang dipimpin oleh seorang Asisten Residen. Salah satunya adalah Afdeeling Pidie. Dan setelah Indonesia merdeka pemerintah pusat mengeluarkan undang-undang No 7 tahun 1956 tentang pembentukan kabupaten daerah tingkat II Pidie, dan sejalan dengan meningkatnya aktivitas pemerintahan dan pembangunan pada saat itu, maka pada tahun 1988 Menteri Dalam Negeri mengeluarkan surat keputusan nomor 136.21-526 tentang pembentukan wilayah pembantu bupati pidie, dan kota sigli sendiri termasuk kedalam wilayah tersebut sebagai ibu kota yang menaungi 10 kecamatan didalamnya.

Pada saat ini Kota Sigli tidak lagi sebagai wilayah pembantu dari bupati Pidie, dikarekan sekarang sudah menjadi kecamatan yang berdiri sendiri, dan menaungi 734 Gampong/desa yang berada di dalam wilayahnya. Pada saat Belanda menguasai Kota

Sigli mareka banyak membuat bangunan-bangunan yang bergaya arsitektur Eropa, seperti bentuk bangunan yang tinggi-tinggi, dan juga bengkel kereta api yang terbesar di sumatera, sekarang banyak adri bangunan tersebut yang masih berdiri kokoh da nada pula yang sudah dihancurkan untuk perluasan Kota Sigli.

Salah satunya peninggalan Belanda yang masih bisa kita jumpai sekarang adalah sebuah tower air (*Water riding*), yang berada dikawasan blok bengkel, yang mana dulunya bangunan tersebut dibuat Belanda sebagai penampungan air, dan setelah Belanda pergi dari bumi Aceh bangunan tersebut menjadi milim PDAM. Selain tower air tersebut ada beberapa lagi bangunan yang masih bisa kita melihatnya, seperti perumahan para pekerja kereta api, yang terdapat di Blok Bengkel dan Keramat Luar dusun Lambusoe, rumah-rumah milik jenderal belanda yang terdapat di blik bengkel serta bengkel kereta api yang sekarang sudah dialih fungsikan sebagai GOR (Gedung Olahraga) yang terdapat di wilayah Keramat Luar.[40]

4.1.2. Letak Geografis

Kota Sigli atau sigli adalah sebuah Kecamatan di Kabupaten Pidie, Aceh, Indonesia. Sigli. Terletak 112 km disebelah timur Banda Aceh, Sigli termasuk kota strategis yang dilalui oleh Jalan Raya Lintas Sumatera dengan luas wilayah darat Kota Sigli (9,75km^2).[41] Batas wilayah Kecamatah Kota Sigli ini meliputi :

1. Sebelah Utara : Selata Malaka
2. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Pidie

---

40 Kantor Sektretariat Daerah Kabupaten Pidie. Bagian Pemerintahan.

41 Pidie Dalam Angka, *Hasil Publikasi dari BPS Kabupaten Pidie*, 2016, Halaman, 4.

3. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Simpang Tiga
4. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Pidie

Kecamatan Kota Sigli Memiliki lima belas (15) desa dan tiga (3) kemukiman[42]

Tabel 3.1

Luas Gampong menurut jenis penggunaan lahan dalam Kecamatan Kota Sigli Tahun 2020

Nama Gampong		Jenis Penggunaan Lahan (ha)				
		Sawah	Kering	Bangunan/ Pekarangan	lainnya	Jumlah
(1)		(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Tanjong krueng	4	2	16	3	25
2	Mns Peukan	5	3	72	5	85
3	Gampong Asan	0	13	31	7	50
4	Blang Asan	0	4	72	4	80
5	Blok Sawah	0	0	57	9	65
6	Pante Teungoh	0	0	26	39	65
7	Kramat Dalam	0	0	37	38	75
8	Kramat Luar	0	0	81	9	90
9	Lampoh Krueng	5	3	54	8	70
10	Pasi Peukan Baro	0	6	20	10	35
11	Pasi Rawa	0	5	25	11	40
12	Kuala Pidie	0	0	33	2	35

[42] Badan Pusat Statistik Kabupaten pidie. Kecamatan Kota sigli Dalam Angka. No. Katalog. 1102001.1109200. 2021. Hal. 3

13	Blok Bengkel	0	0	63	2	65
14	Benteng	0	0	57	8	65
15	Balang Paseh	0	57	54	9	130
Kota Sigli		**14**	**102**	**697**	**163**	**975**

Sumber : BPN dan BPS Kabupaten Pidie

Tabel 3.2

Nama Mukim, Luas dan Jumlah Gampong serta Nama Imum Mukim Dalam Kecamatan

Nama Mukim		Luas	Jumlah	Nama Imum Mukim
(1)		(2)	(3)	(4)
1	Kuta Sigli	400	5	Tgk Zulkarnain
2	Kuta Beudee	265	5	Tgk Hambali
3	Kuta Asan	310	5	Zakaria Daoed.S.Pd
Kota Sigli		**975**	**15**	

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pidie. Kecamatan Kota Sigli Dalam Angka

4.1.3. Kependudukan

Penduduk merupakan salah satu modal dalam pembangunan, baik dari pembangunan nasional maupun pembangunan daerah. Daya guna dari modal tersebut ditentukan oleh berbagai kondisi yang meliputi kuantutas, kualitas dan distribusinya. Penduduk merupakan hal yang paling mendasar dalam pembangunan disuatu daereah. Dalam nilai universal, penduduk merupakan pelaku dan sasaran pembangunan sekaligus yang menikmati hasil pembangunan. Dalam kaitan peran

penduduk tersebut, kualitas mareka perlu juga untuk ditingkatkan dan pertumbuhan serta pergerakannya harus dikendalikan.[43]

Tabel 3.3

Jumlah Penduduk menurut Gampong dan Jenis Kelamin dalam Kecamatan Kota Sigli Tahun 2020

Nama Gampong		Jenis Kelamin (Jiwa)		Jumlah (Jiwa)
		Laki-laki	Perempuan	
(1)		(2)	(3)	(4)
1	Tanjong Krueng	194	204	398
2	Mns Peukan	553	587	1,140
3	Gampong Asan	481	548	1,029
4	Blang Asan	1,002	1,073	2,075
5	Blok Sawah	356	386	742
6	Pante Teungoh	421	473	894
7	Kramat Dalam	356	337	693
8	Kramat Luar	1,385	1,352	2,737
9	Lampoh Krueng	1,116	1,120	2,236
10	Pasi Peukan Baro	275	248	523
11	Pasi ‘Rawa	580	573	1,153

[43] Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Tahun 2020. *Buku Data Kependudukan. Semester I Tahun 2020*.

12	Kuala Pidie	371	395	766
13	Blok Bengkel	321	345	666
14	Benteng	620	635	1,225
15	Blang Paseh	1,954	1,972	3.895
Kota Sigli		**9,954**	**10,248**	**20,202**

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pidie, Sensus Penduduk 2020

Tabel 3.4

Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin dalam Kecamatan Kota Sigli Tahun 2020

Kelompok Umur	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
(1)	(2)	(3)	(4)
0-14	2.709	2.520	5.229
15-64	6.784	7.080	13.864
65+	461	648	1.109
Jumlah	9.954	10.248	20.202

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Pidie, Sensus Penduduk 2020

4.1.4. Gambaran Umum Kantor Camat Kota Sigli

Tujuan dan Sasaran Kantor Kecamatan

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang telah di tetapkan oleh kecamatan, maka selanjutnya visi dan misi tersebut dirumuskan ke dalam bentuk yang lebih terarah dan operasional yaitu berupa tujuan dan sasaran.

c. Tujuan Kantor Camat Kota Sigli

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Meningkatakan koordinasi, evaluasi, dan pembinaan
3. Meningkatkan manajemen organisasi yang efektif
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat

d. Sasaran Kantor Camat Kota Sigli

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik
2. Meningkatkan kinerja penyelenggaraan tugas aparatur desa
3. Meningkatkan persentase pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan waktu
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam membangun desa.[44]

Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Kecamatan

Kantor kecamatan Kota Sigli mempunyai tugas pokok memimpin dan mengkoordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kerja kecamatan yang dalam masa pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Adapun tugas pokok, fungsi, dan susunan organisasi Kecamatan Kota Sigli dalam Perturan Bupati Pidie Nomor 36 Tahun 2017 sebagai berikut:[45]

---

44 Ibid hal 34.

45 Peraturan Bupati Pidie Nomor 36 Tahun 2017 Tentang, *Susuanan Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Pidie.*

a. Camat

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum,
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan Mukim dan Gampong,
3. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat,
4. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum,
5. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Qanun dan Peraturan Bupati,
6. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum,
7. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat kabupaten di kecamatan,
8. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Mukim dan Gampong,
9. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan uloh unit kerja perangkat kabupaten yang ada di kecamatan.
10. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Selain melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1), kecamatan melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

b. Sekretaris Camat

Sekretaris Camat mempunyai tugas membantu camat dalam pengelolaan urusan administrasi, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan dan tata laksanan, kearsipan, umum, perlengkapan dan peralatan, kerumahtanggaan, huku, penyelenggaraan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan kecamatan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 7, sekretariat menyelenggarakan funsi sebagai berikut:

1. Menyiapkan perumusan kebijakan operasional tugas administrasi, penggoordinasian, singkronisasi, dan integrasi pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi di lingkungan kecamatan,
2. Pelaksanaan pengelolaan urusan administrasi, keuangan, kepegawaian, ketatausahaan dan tatalaksana, kerasipan, umum, perlengkapan dan peralatan, kerumahtanggaan, dan hukum,
3. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas administrasi di lingkungan kecamatan,
4. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

b. Sub Bagian Umum

1. Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancer,

3. Memberi petunjuk kepada bawahan bedasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya,
4. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi,
5. Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatkan produktifitas kerja dan pengembangan karier,
6. Mengkoordini urusan ketatausahaan,
7. Mengkoordinir urusan rumah tangga, perpustakaan, arsip, standarisasi, ketatalaksanaan, hukum, kehumasan dan protokol serta urusan umum lainnya.

c. Sub Bagian Keuangan

1. Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancar,
3. Memberi petunjuk kepada bawahan bedasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya,
4. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambahatan yang terjadi,

جامعة الرانري
AR-RANIRY

5. Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatkan produktifitas kinerja dan pengembangan karier,
6. Mengkoordinir urusan pembukuan dan laporan realisasi dan keuangan,
7. Mengkoordinir penyusunan rencana kebutuhan perlengkapan kantor,
8. Mengkoordinir data inventaris dan perlengkapan kantor,
9. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai intruksi atasan agar tugas terbagi habis,
10. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk penysunan program selanjutnya.

d. Seksi Pemerintahan

1. Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan seksi masing-masing agar pelaksanaan dapat berjalan lancer,
3. Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya,
4. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi,
5. Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk peningkatan produktifitas kerja dan pengembangan karier,
6. Melaksanakan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dikecamatan,

7. Membina pemerintahan dan administrasi mukim, gampong dan lembaga gampong,
8. Membina dan pemngembangan serta pengelolaan anggaran pendapatan dan belanja gampong,
9. Melaksanakan urusan pertanahan/keagrararian,
10. Melaksanakan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil,
11. Membina sosial politik seperti memfasilitasi pemilu, pilkada, pemilihan mukim dan geuchik serta organisasi politik,
12. Pembinaan dan pemeliharaan fasilitas pelayanan umum di lingkungan kecamatan,
13. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai intruksi atasan agar tegas terbagi habis,
14. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sesuai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.

e. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Gampong

1. Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas,
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan lancer,
3. Memberikan petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya,

جامعة الرانري
AR-RANIRY

4. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi,
5. Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatkan produktifitas kerja dan pengembangan karier,
6. Melaksanakan pembinaan koperasi, usaha kecil dan menengah,
7. Membina pengembangan usaha peternakan, pertanian dan tanaman pangan, perkebunan, perikanan dan kelautan,
8. Melakukan pembinaan dan pengembangan potensi daerah dalam upaya peningkatan kesejahteraan rakyat,
9. Melaksanakan pembinaan dan pemberdayaan ekonomi rakyat,
10. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintahan maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat,
11. Melaksanakan musyawara perencanaan pembangunan,
12. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai intruksi atasan agar tugas terbagi habis,
13. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk menyusun renacana program selanjutnya.

f. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

1. Menyusun renacana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas,

جامعة الرانري
AR-RANIRY

2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancer,
3. Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya,
4. Mengawasi pelaksanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi,
5. Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatkan produktiifitas kerja dan pengembangan karier,
6. Mebina masyarakat dalam meningkatakan kesadaran berbangsa dan bernegara berdasarkan pancasila dan UUD 1945,
7. Melaksanakan upaya pencegahan peredaran narkoba, perjudian, perdagangan-perdagangan anak dan perempuan,
8. Melaksanakan penertiban perizinan sesuai dengan peraturan per Undang-undangan,
9. Membina pengembangan perlindungan masyarakat (Linmas),
10. Membina sistem keamanan lingkungan (Siskamling),
11. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai intruksi atasan agar tugas terbagi habis,
12. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk menyusun program selanjutnya.

g. Seksi Kesejahteraan Sosial dan Keluarga

جامعة الرانري
AR-RANIRY

1. Menyusun rencana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksanaan tugas
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan seksi masing-masing agar pelaksanaannya dapat berjalan lancar
3. Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya
4. Mengawasi pelasanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi
5. Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk meningkatakan produktifitas kerja dan pengembangan karier
6. Melakukan pembinaan dan pelayanan sosial terhadap pengemis, gelandangan/ orang terlantar, fakir miskin, yatim piatu, jompo, pera pengungsi dan korban bencana alam
7. Membina pendidikan dan pendidikan luar sekolah
8. Membina kesehatan dan kesehatan lingkungan
9. Membina keluarga sehat dan sejahtera
10. Membina pemuda, olahraga dan peranan wanita
11. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai intruksi atasan agar tugas terbagi habis
12. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan puntuk penyusunan program selanjutnya.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

h. Seksi Keistimewaan Aceh

1. Menyusun renacana kerja berdasarkan peraturan yang berlaku untuk pedoman pelaksaan tugas
2. Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan seksi masing-masing agar pelaksanaannya berjalan lancar
3. Memberi petunjuk kepada bawahan berdasarkan pembagian tugas agar memahami tugasnya
4. Mengawasi pelasanaan pekerjaan bawahan dan mengevaluasi hasilnya secara langsung atau melalui laporan untuk mengetahui kelancaran serta hambatan yang terjadi
5. Memotivasi bawahan dengan memberikan perhatian dan penghargaan untuk peningkatan produktifitas kerja dan pengembangan karier
6. Menyusun program dan pelaksanaan pembinaan kemakmuran Mesjid, Meunasah dan Mushalla
7. Melaksanakan pembinaan dan pengkoordinasian MPU, BAZIS, MAA dan MPD
8. Membina dan memfasilitasi pelaksanaan perayaan hari-hari besar islam
9. Membina dan pengembangan adat istiadat, kebudayaan dan kebiasaan masyarakat setempat yang masih bermanfaat
10. Membina pengembangan kesenian daerah
11. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya sesuai dengan intruksi atasan agar tugas terbagi habis

جامعة الرانري
AR-RANIRY

12. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan secara berkala sebagai bahan untuk penyusunan program selanjutnya.

Tabel 3.5

Nama Aparat Pemerintahan Kecamatan Kota Sigli Menurut Jabatan, Umur, dan Pendidikan Terakhir Tahun 2020

Nama		Jabatan	Umur	Pendidikan Terakhir
(1)		(2)	(3)	(4)
1	Neny Safriani Arida, S PI, MT	Camat	50	S2
2	Drh. Muhammad Nasrullah	Sekretaris	43	S1
3	Zulfikar, S.Sos	Kasi Pemerintahan	45	S1
4	Ruhamah, S.Sos	Kasi PMG	48	S1
5	Jasmadi, S.Sos	Kasi Trantib	56	S1
6	Dien Novi, SE	Kasi Kesra	40	S1
7	Mukhlis, SE	Kasi Keistimewaan Aceh	49	S1
8	Muslim	Kabag Program dan Keuangangan	53	SMA
9	Julinar, S.Sos	Kabag Umum dan Kepegawaian	46	S1
10	Cut Evi Rosana	Bendahara	57	SMA
11	Asmanidar, S.Sos	Pengelolaan Mutasi Penduduk	53	S1
12	Syarifah Dewi Syafura	Pemanfaatan Brg Milik Penduduk	45	SMA
13	Nyak Nazarullah	Pengadministrasi	55	SMA

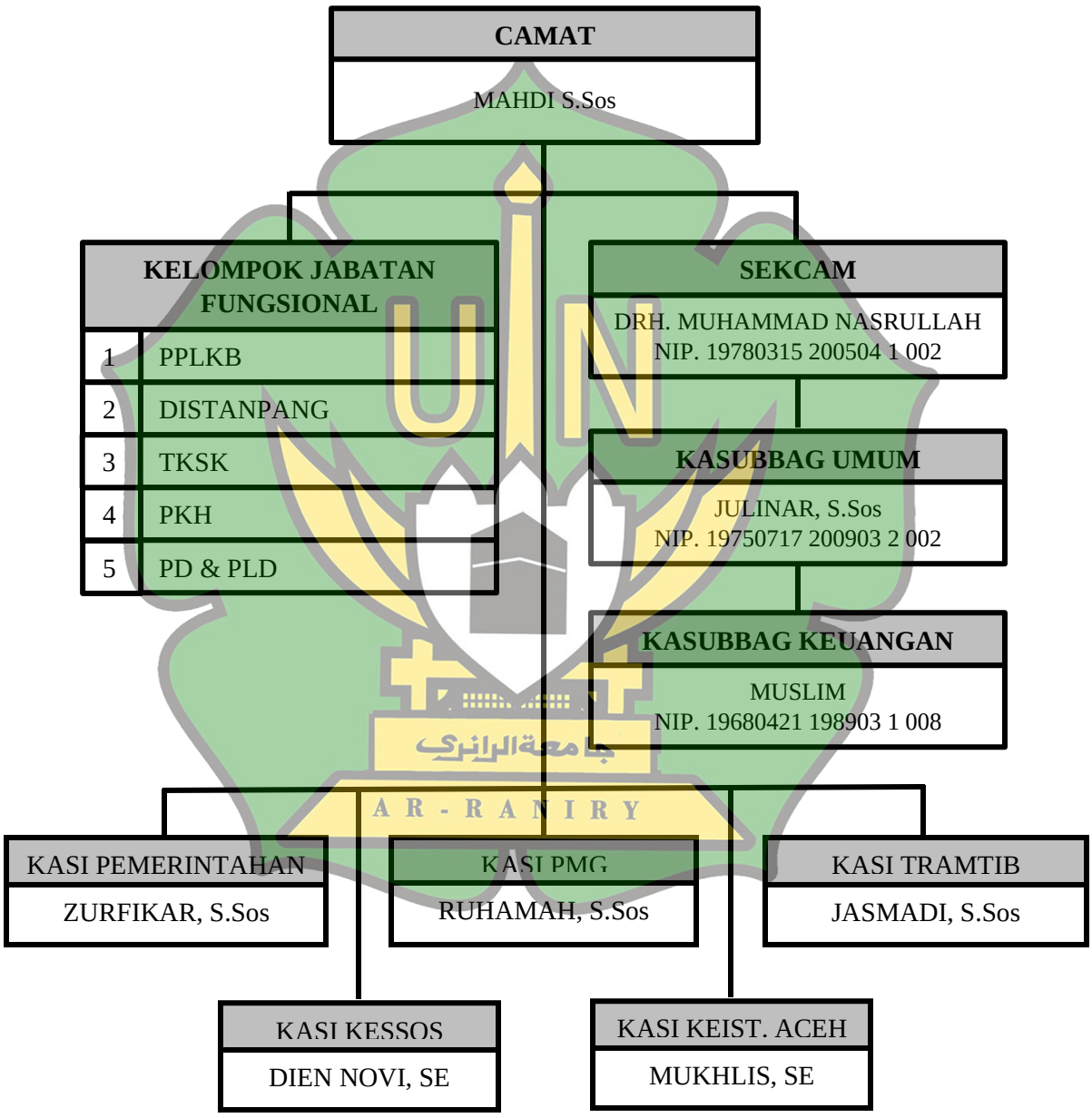
		Perizinan		
14	Basri	Pengadministrasi Pajak	54	SMA
15	Nurjannah	Pramau Bakti	44	SD
16	Syarifuddin	Pramau Bakti	42	SD

Sumber : Sekcam Kota Sigli

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Tabel 3.6

Struktur Organisasi Kantor Kecamatan



Sumber : Pemerintahan Kantor Camat Kota Sigli

Pada bab ini akan disajikan hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan dari temuan peneliti di lapangan saat penelitian berlangsung. Pembahasan mengenai hasil penelitian yang berkaitan dengan hasil dari Peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Kota Sigli. Adapun hasil penelitian ini berdasarkan fokus penelitian yang sesuai dengan rumusan masalah yang ingin ditemukan jawabannya.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Kota Sigli, dalam bab ini peneliti akan menyajikan data-data dari hasil penelitian yang telah diperoleh memalui proses wawancara tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kota Sigli. Dalam melakukan pengumpulan data penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan pengumpulan data dan berbagai macam dokumen dan peraturan yang terkait dengan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan para informan untu mengetahui lebih dalam lagi tentang program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupeten Pidie.

Setelah melakukan penelitian dan melaksanakan wawancara dengan para informan, maka dapat diperoleh informasi tentang faktor yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Adapun hal-hal yang menjadi indicator dalam penelitian ini yaitu : persyaratan substantif, persyaratan administratif, dan persyaratan teknis.

4.2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie

Pelaksanaan dapat diartikan sebagai suatu tindakan dari sebuah rencana kegiatan yang sudah disusun secara matang dan terperinci yang dilakukan untuk mewujudkan rencana atau program dalam kenyataanya. Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh suatu badan atau wadah secara berencana, teratur dan terarah guna mencapai tujuan yang diharapkan, maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan untuk mencapai sasaran dari program yang telah ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan. Sehubungan dengan hal ini, maka srategi dalam hal ini sangat penting untuk meningkatkan pelayanan di kantor Kecamatan Kota Sigli, karena pelaksanaan merupakan suatu kegiatan oleh suatu badan dengan perencanaan yang teratur dengan harapan tercapai suatu tujuan yang di harapkan.

Pelayanan Kantor Kecamatan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja pegawai kecamatan. Jika pelayanan kepada masyarakat memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, jika sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka kantor Kecamatan Kota Sigli mempunyai kualitas pelayanan yang kurang baik, karena jika pelayanannya bagus maka Kantor Kecamatan Kota Sigli akan mendapatkan apresiasi yang sangat baik dari masyarakat. Untuk mendapatkannya maka Kantor Camat Kota Sigli juga harus menyusun strategi

untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang baik kepada masyarakat.

Maka dari itu Kecamatan dapat menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Bila ketiga syarat itu dipenuhi, maka kecamatan itu dapat menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

4.2.1 Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini persyaratan substantif, hal ini diperjelas dengan peraturan pemerintah nomor 18 tahun 2014 tentang perangkat daerah pada pasal 50 ayat (4) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati.

Wawancara dengan camat Kota Sigli.

> "..Dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini dari Persyaratan Substantif sudah cukup jelas bahwasanya biaya dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tidak ada sedikit pun di pungut dari masyarakat karena anggarannya sudah ada dari APBK. Dalam standar pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sudah tertera waktu pelayanan minimal pemohon untuk menunggu sampai dokumen

> selesai yaitu 30 menit, maksimal 24 jam kerja, jika Camat atau Sekcam tidak ada di kantor karena halangan atau ada kepentigan tugas ke luar daerah. Kemudian dari sumber daya manusia (pegawai) di kantor camat Kota Sigli juga sudah memahami dari tugas dan fungsinya masing-masing..".[46]

Pada tahap awal pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), setelah Bupati melimpahkan kewenangan kepada Camat, pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dibarengi dengan dukungan peraturan teknis, penyediaan infrastruktur, sarana, prasarana, dan personil untuk mendukung operasionalisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

> Wawancara dengan masyarakat selaku penerima Pelayanan.
>
> "kalau di bilang puas, puaslah karena kami tidak harus pergi ke kabupaten untuk mengurus surat. Pelayanan juga menggunakan antrian agar adil dalam memperoleh layanan yang diberikan. Tidak pilih kasih, semuanya diperlakukan sama".[47]

Dalam dalam jangka waktu tahun 2018 sampai dengan tahun 2021 pelaksananan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) berjalan sebagai mana yang diharapkan. Pada tahun 2021 pemerintah kabupaten mengeluarkan Peraturan Bupati Pidie Nomor 42 Tahun 2021 Tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintahan Kabupaten Pidie. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Pidie sebagai upaya memperjelas standar pelayanan

---

46 Wawancara dengan Camat Bapak Mahdi S.Sos pada tanggal 23 Mei 2023.

47 Wawancara dengan masyarakat bapak Rahmad.

dan personil dalam kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Wawancara dengan Sekretariat Camat.

> "..Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di tiap kecamatan memang sangat baik sekali bagi masyarakat, karena masyarakat perlu kemudahan dalam hal pelayanan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Camat Kota Sigli sudah memiliki sistem pelayanan yang ter-struktur dan tidak berbaur-baur lagi dalam sistemnya, karena setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang prima. Di dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sudah diatur mengenai SOP nya, bagian-bagian apa saja yang diatur baik dalam bagian perijinan maupun dalam bidang non-perijinan.."[48]

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) meski sudah ada pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada camat dan dikeluarkannya Peraturan Bupati Pidie Nomor 42 Tahun 2021 Tentang pedoman pengelolaan pelayanan informasi dan dokumentasi di lingkungan pemerintahan Kabupaten Pidie sudah berjalan secara optimal. Pernyataan ini dikuatkan oleh koordinasi serta dengan menunjukkan adanya sinergitas antara kecamatan dan organisasi perangkat daerah terkait dalam upaya penguatan penyelenggaraan pelayanan di daerah menjadikan penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sudah berjalan secara maksimal.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

---

[48] Wawancara dengan bapak DRH. Muhammad Nasrullah selaku Sekretariat Camat pada tanggal 23 Mei 2023.

Misalnya pemberian pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP dan KK pelayanan yang sudah di gunakan oleh masyarakat.

Wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan .

> " Dalam mengurus surat menyurat ini untuk biaya memang tidak dipungut sedikit pun dari masyarakat, pernyataan ini dikuatkan dengan masyarakat(Bapak Safaruddin) sudah merasakan pembuatan seperti surat izin, KK atau KTP tidak harus lagi menunggu waktu lama, insya allah dalam waktu 1 x 24 jam surat menyurat ini sudah bisa digunakan kecuali bila Bapak camat berhalangan baru harus menunggun 7 X 24.[49]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada peningkatan pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) setelah dikeluarkannya aturan standar pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Pidie.

4.2.2 Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ialah syarat administratif, yang merupakan berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teukur.

---

[49] Wawancara dengan bapak Fajar selaku masyarakat pada tanggal 23 Mei 2023.

Wawancara dengan camat Kantor kecamatan kota Sigli :

> "tentunya ada perbedaan, sebelum ada PATEN masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus keperluanya karena sebagai mana kita ketahui Kecamatan ini jauh dari kabupaten, jadi masyarakat harus ke kabupaten jika ingin mengurus surat. Setelah adanya PATEN ini sangat membantu sekali karena masyarakat tidak perlu lagi pergi ke kabupaten..[50]

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) sudah ada pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada camat dan dikeluarkannya Peraturan Bupati Pidie Nomor 18 Tahun 2014 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat sudah berjalan secara optimal.

Wawancara dengan masyarakat.

> "Kami di layani dengan baik disini. kami sering mengurus surat menyurat di layani sangat baik dan juga sangat ramah. Kalau diperhatikan juga semua orang disini mendapatkan pelayanan yang sama, petugas tidak pernah memdeda-bedakan masyarakat yang datang ".[51]

Dalam koordinasinya sudah menunjukkan adanya sinergitas antara kecamatan dan organisasi perangkat daerah terkait dalam upaya penguatan penyelenggaraan pelayanan di daerah menjadikan penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) berjalan secara maksimal. Misalnya

UIN AR-RANIRY

50 Wawancara dengan Camat Bapak Mahdi S.Sos pada tanggal 23 Mei 2023.

51 Wawancara dengan masyarakat ibu Halimah pada tanggal 29 Maret 2024.

pemberian pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP dan KK pelayanannya sudah dirasakan oleh masyarakat.

Wawancara dengan Kasubbag Umum Kantor kecamatan kota Sigli.

> "…Dalam menjalankan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) implementasi penyelenggaraan pelayanan terpadu sudah berjalan secara optimal sehingga untuk sekarang masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor bupati untuk membuat surat menyurat untuk membuat surat izin atau KTP. Di kantor kecaman sekarang udah melayani semua kebutuhan masyarakat dalam hal ini surat menyurat dan sebagainya.…"[52]

Dari pernyataan di atas menunjukkan bahwa ada peningkatan pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) setelah dikeluarkannya aturan standar pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Pidie.

Wawancara dengan Masyarakat penerima pelayanan :

> "kalau di tanya puas, sangat puaslah karena kami tidak harus pergi ke kabupaten untuk mengurus surat. Pelayanan juga menggunakan antrian agar adil dalam memperoleh layanan yang diberikan. Tidak pilih kasih, semuanya diperlakukan sama.."[53]

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, baik para pegawai kantor camat maupun masyarakat sangat senang dengan adanya program PATEN ini. Karena menurut mereka program ini sangat membantu dalam mengurangi pelayanan publik yang dinilai berbelit-belit sebelumnya, pelayanan yang diberikan sekarang begitu cepat, tepat dan transparan. Dampak yang dirasakan

---

52 Wawancara dengan ibu Julinar selaku Kasubbag Umum Kantor kecamatan kota Sigli.
53 Wawancara dengan Bapak Safaruddin selaku masyarakat pada tanggal 23 Mei 2023.

oleh masyarakat sangat terasa dengan sebelum dan sesudah adanya program PATEN ini.

4.2.3 Persyaratan Teknis

Bentuk persyaratan teknis dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sarana prasarana dan pelaksana teknis pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Di Kecamatan Kota sigli bisa dikatakan sarana dan prasarana yang belum sesuai dengan Permendagri.

Sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan atau mencapai kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja. ketidakadanya sarana dan prasarana yang belum memadai akan menghambat penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang tidak berjalan dengan efisien. Kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kenyamanan dalam melaksanakan kegiatan, sehingga proses kegiatan dapat berjalan dengan maksimal. Sarana dan prasarana yang lengkap dapat meningkatkan produktifitas kerja dengan cara memaksimalkan proses produksi dan dengan adanya sarana dan prasarana dapat menyederhanakan pekerjaan yang rumit menjadi lebih ringkas.

Wawancara dengan Camat kecamatan Kota Sigli.

> "…Secara keseluruhan sarana prsarana yang kami miliki sudah cukup memadai untuk proses penyelenggaraan PATEN. kami sudah melengkapi fasilitas, seperti meja dan kursi, ada kursi tunggu untuk masyarakat. struktur dan prosedur sudah tertera juga di ruangan PATEN. Kami ingin memberikan kepada masyarakat pelayanan senyaman mungkin.…"[54]

Tersedianya sarana dan prasarana, peralatan, dan pendukung yang memadai dapat menciptakan proses pelayanan yang maksimal. Kualitas sarana dan prasarana ini dapat membantu produktifitas pegawai dalam memberikan pelayanan Kecamatan pantan cuaca sudah memenuhi kebutuhan masyarakat dengan adanya perlengkapan yang terdapat di kantor Kecamatan seperti meja pelayanan, kursi tunggu dan ruangan khusus untuk pelayanan PATEN itu sendiri. Pegawai di kantor camat juga sudah memadai sehingga dapat merespon semua keperluan masyarakat yang datang.

Wawancara dengan masyarakat.

> "Kalau fasilitas PATEN disini sudah lengkap. Masyarakat seperti kami sudah disediakan ruangan tunggu khusus penerima Pelayanan pembuatan surat menyurat".[55]

Prasarana yang sudah mendukung, prasarana menjadi indikator penting dalam terlaksananya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang ideal dan efektif. Akan tetapi di kecamatan Kota Sigli, kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) masih menggunakan sistem administrasi lama yaitu pakek nomor antrian manual

---

54 Wawancara dengan Camat Bapak Mahdi S.Sos pada tanggal 23 Mei 2023

55 Wawancara dengan masyarakat ibu Hasanah pada tanggal 29 Maret 2024.

mengindikasikan bahwa perhatian pihak instansi terkait rendah dalam mendukung terlaksananya implemetasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). justru pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah titik strategis yang meningkatkan substansi pelayanan publik hingga langsung menyentuh terhadap kepuasan masyarakat.

Wawancara dengan Sekretariat Camat.

> "…Secara keseluruhan sarana prasarana yang kami miliki sudah cukup memadai untuk proses penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), hanya saja kami belum memiliki mesin antrian. Antrian masih dilakukan secara manual, masyarakat melakukan antrian sesuai dengan waktu kedatangannya...[56]"

Adapun perangkat komputer penunjang operasional kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang sangat terbatas. Di Zaman digitalisasi seperti sekarang ini, kebutuhan akan jumlah unit komputer adalah kebutuhan pokok (primer). Apabila jumlah unit komputer terbatas, para staf akan bergantian dalam menyelesaikan projeknya. Hal tersebut akan berdampak pada lamanya durasi target kerja, pada akhirnya masyarakat juga yang terkena imbasnya karena harus menunggu lama dalam setiap perizinan atau non-perizinan yang ingin dibangun. Seharusnya, sudah layak setiap individu memiliki unit komputer sendiri atau perangkat terkait sehingga dapat memaksimalkan durasi waktu implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang direncanakan.

Wawancara dengan masyarakat selaku penerima pelayanan.

---

56 Wawancara dengan bapak DRH. Muhammad Nasrullah selaku Sekretariat Camat.

> "..Secara keseluruhan sarana prasarana yang saya terima sudah cukup baik untuk proses penyelenggaraan pembuatan e-KTP, malah dengan andanya PATEN ini memudahkan kami untuk membuat suatu surat menyurat yang memberikan kami kemudahan yang dulu sangat susah untuk kami didapatkan seperti membutuhkan waktu yang cukup lama untuk satu surat saja…"[57]

Dengan adanya PATEN Sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dengan adanya PATEN peneliti melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang menerima pelayanan.

Dikantor Camat Kota Sigli sarana dan prasarana sudah memenuhi kebutuhan masyarakat akan tetapi, masih terdapat fasilitas yang sudah rusak seperti spanduk dan banner. Spanduk dan banner yang sudah rusak antara lain spanduk visi dan misi dan untuk kelancaran proses petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat sebaiknya memperbaiki akses jaringan wifi yang dapat mempercepat proses pelayanan yang diberikan

4.3. Kendala yang terjadi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) meski sudah ada pelimpahan kewenangan dari Bupati kepada camat dan dikeluarkannya Peraturan Bupati Pidie Nomor 18 Tahun 2014 Tentang pelimpahan sebagian kewenangan bupati kepada camat Standar Pelayanan Dan Uraian Tugas Personil Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Kabupaten Pidie kenyataannya belum berjalan secara optimal.

---

[57] Wawancara dengan bapak Arifuddin selaku masyarakat pada tanggal 29 Maret 2024.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada peningkatan pelayanan melalui PATEN setelah dikeluarkannya aturan standar pelaksanaan PATEN di Pidie. Namun itu masih terkendala dalam berbagai aspek sebagai berikut :

Pertama, Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih sangat kurang dalam upaya optimalisasi PATEN hal ini mengakibatkan kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tidak berjalan dengan baik. Kekurangan ini diakibatkan berbagai factor salah satunya kurangnya sosialisasi pada masyarakat selain itu masyarakat banyak yang masih buta akan teknologi. Hal ini harus menjadi perhatian pemerintahan setempat supaya di masa yang akan datang tidak ada lagi masyarakat yang tidak tahu teknologi.

Wawancara dengan Kasubbag Umum Kantor kecamatan kota Sigli.

> " Kegiatan PATEN tidak berjalan dengan baik disebabkan banyak sebab. Salah satu diantara banyaknya sebab ialah masih kurang sosialisasi terhadap masyarakat. Kurannya sosialisasi terhadap masyarakat dikarenakan masih banyak pegawai negeri sipil (PNS) yang tidak mengerti teknologi atau buta teknologi sehingga harus kita optimalisasi terlebih dahulu pegawainya setelah itu baru bias kita sosialisasikan kepada masyarakat"[58]

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, peneliti menemukan bahwa bukan hanya jumlah pegawai negeri sipil saja yang menjadi hambatan, namun faktor keahlian dan kompetensi setiap PNS juga menjadi hambatan dalam setiap pelaksanaan tugas-tugas di kecamatan.Peneliti mengamati bahwa masih banyak PNS yang tidak produktif.Hal ini erat kaitannya dengan tingkat pendidikan dan pelatihan yang didapat oleh setiap PNS di kecamatan

---

58 Wawancara dengan ibu Julinar selaku Kasubbag Umum Kantor kecamatan kota Sigli.

Kedua, Belum adanya SOP yang mengatur jalanannya pelayanan PATEN. Belum adanya SOP membuat pegawai banyak yang belum mengetahui apa saja dan tidaknya dapat dilakukan dalam memberikan layanan. Untuk menyukseskan Program PATEN diharuskan adanya SOP yang mengatur sehingga semua dari mulai visi, misi dan motto tertera sehingga tidak ada lagi pegawai yang tidak mengetahui peraturan yang ada.

Wawancara dengan Sekretariat Camat.

"Perihal tentang SOP yang belum ada, itu di sebabkan karena kami baru saja melakukan pergantian camat dan banyak pegawai yang mutase ke instansi lain sehingga bukan belum ada SOPnya akan tetapi lebih ke belum kami atur saja sehingga secepatnya akan kami buat kembali.."[59].

Sedangkan saat Wawancara dengan Camat kecamatan Kota Sigli.

"Terkait dengan SOP yang belum di atur, bukan tidak ada SOP-nya di karenakan saya baru disini sehingga SOP yang dulu ingin saya ubah, oleh sebab itu terkait ketidaknyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan mungkin harus di maklumi sedikit, SOP sangat penting dalam sebuah pelayanan sehingga tidak mungkin tidak ada SOPnya.."[60].

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, SOP merupakan salah satu bagian terpenting dalam mencapai suatu tujuan organisasi, apalagi dalam pemerintahan. Dengan disusunya SOP yang berkualitas maka dapat dipastikan seluruh kegiatan kecil kemungkinan terjadinya kesalahan ataupun kekeliruan dalam menjalankan prosesnya. Dalam organisasi pemerintahan dengan adanya SOP maka akan meningkatkan efisiensi dan efktifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab

59 Wawancara dengan bapak DRH. Muhammad Nasrullah selaku Sekretariat Camat.

60 Wawancara dengan bapak Mahdi S.Sos selaku Camat kecamatan Kota Sigli.

individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan, meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas, menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara yang konkir untuk memperbaiki kinerja serta membantu mngevaluasi usaha yang telah dilakukan, dan menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi waktu, mutu dan prosedur.

Ketiga, Belum optimal sosialisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), masyarakat tidak tahu bahwa ada perizinan atau non-perizinan yang tidak harus ke bagian kabupaten/kota, cukup di selesaikan di pihak kecamatan. Sosialisasi ini tentu lagi-lagi membutuhkan berbagai elemen di atas seperti sokongan dana, Kuantitas dan kualitas SDM, relasi intansi terkait khususnya di pedesaan, serta promosi secara intens yang melibatkan berbagai atribut seperti spanduk jalan, iklan di media sosial, dor to dor, dan masih banyak lagi.

Wawancara dengan masyarakat penerima pelayanan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

> " Dalam pembuatan berkas apakah itu berupa surat, perizinan bangun usaha dan lain-lain yang pembuatannya harus ke kantor di pusat kota. Kami tidak mengetahui bahwasanya di kantor kecamatan sudah bisa juga membuat surat tersebut. hal ini tidak kami ketahui dikarenakan kurangnya pengetahun kami dan dari pihak pemerintahan juga tidak membuat sosialisasi"[61].

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwasanya kegiatan sosialisasi perlu dilakukan apabila ada suatu kebijakan baru yang dikeluarkan oleh pemerintah sehingga masyarakat yang menerima pelayanan mengetahui kebijakan baru tersebut.

---

61 Wawancara dengan bapak Akmal selaku masyarakat penerima pelayanan.

Sosialisasi bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana kebijakan baru tersebut di laksanakan dan masyarakat yang mengikuti kegiatan sosialisasi dapat memberikan masukan sehingga pelaksanaan pelayanan adminstrasi terpadu kecamatan (PATEN) sukses dilaksanakan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan dan penganalisaan tentang peningkatan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) pada bab IV yang dilakukan dengan wawancara dengan memberikan kuesioner dan pengamatan secara langsung kepada responden, maka penulis dapat mengambil kesimpulan dari penelitian yang berjudul "Peningkatam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan kota Sigli Kabupaten Pidie" sebagai berikut :

5.1.1 Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada di Kecamatan kota Sigli sudah dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator evaluasi kebijakan dalam pelayanan publik yaitu :

a. Persyaratan substantif yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang bupati kepada camat yang sudah berjalan dengan sangat baik. Dalam memberikan pelayanan petugas sudah ada peningkatan pelayanan melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) setelah dikeluarkannya aturan standar pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Pidie.

b. Persyaratan administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Program ini sangat membantu dalam mengurangi pelayanan publik yang dinilai berbelit-belit sebelumnya, pelayanan yang diberikan sekarang begitu cepat, tepat dan transparan. Dampak yang dirasakan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

oleh masyarakat sangat terasa dengan sebelum dan sesudah adanya program PATEN ini.

c. Persyaratan Teknis, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan atau mencapai kepentingan yang berhubungan dengan organisasi kerja. Prasarana yang sudah mendukung, prasarana menjadi indikator penting dalam terlaksananya pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang ideal dan efektif.

5.1.2 Faktor-faktor kendala yang terjadi dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie : *Pertama*, Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih sangat kurang dalam upaya optimalisasi PATEN hal ini mengakibatkan kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) tidak berjalan dengan baik. *Kedua*, Belum adanya SOP yang mengatur jalannya pelayanan PATEN. Belum adanya SOP membuat pegawai banyak yang belum mengetahui apa saja dan tidaknya dapat dilakukan dalam memberikan layanan. *Ketiga*, Belum optimal sosialisasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), masyarakat tidak tahu bahwa ada perizinan atau non-perizinan yang tidak harus ke bagian kabupaten/kota, cukup di selesaikan di pihak kecamatan.

AR-RANIRY

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran antara lain sebagai berikut :

1. Dengan melihat pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang suatu hal baru bagi masyarakat. Kegiatan sosialisasi mungkin menjadi hal yang paling utama yang harus dilakukan sehingga masyarakat mengerti dengan program PATEN dan kegiatan ini akan mencakupkan masyarakat yang lebih luas.
2. Perlu adanya perbaikan untuk beberapa fasilitas seperti sediakankan parkir khusus untuk masyarakat sehingga masyarakat tidak memakirkan kendaraan di tempat parkir petugas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Azwar, Saifuddin. 2001. Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Iklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press

Husaini Ustman dan Purnomo Setiadi Akbar. 2001. *Metode penelitian Sosial*, Jakarta : Bumi Aksara.

Idrus, Muhammad. 2009. M*etode Penelitian Ilmu Sosial*, (Yogyakarta : Erlangga, 2009).

Kimbal, Rahel Widiawati. 2015. *Modal Sosial Industri Keecil Sebuah Studi Kualitattif*. Yogyakrata ; deepublish.

Moleong, Lexy J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Poltak Lijan Sinambela. et.al. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik :Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta :Bumi Aksara.

Ridwan, Juniarso, Ahmad Sodik Durajat. 2012. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung : Nuansa.

Sutrisni, H. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN.* Jakarta: Balai Pustaka).

Sandu Suyito, Ali Sodik. 2015. *Dasar Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Litrasi Media Publishing.

Sugiyono. 2005. Mmahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kulitatif Dan Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Cv Alfabeta.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Yusuf, A. Muri. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian 70 Gabungan.* Jakarta : Kencana.

Yusriadi. 2018. *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: Deepublish).

Jurnal

Ayu Tri Wardhani. 2015. Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf.

Afrijal, Vilzati. 2020. *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Pidie jaya Dalam Perspektif Van Peter Van Horn*, jurnal ilmiah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Vol. 6, No. 1.

Dr. Drs. Ismail Nurdin, M.si, 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan public)*, No. 228/JTI/2019.

Fitrah Nur Cahya, " *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo"*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2016

Puja Sentosa, 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis*. Skripsi Universitas Islam Negeri Susuka Riau : Riau.

Ramadani, 2021. *Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues*. Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh : Aceh

Peraturan perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.

Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, *tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).*

Peraturan Bupati Pidie Nomor 18. Tahun 2014. *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Pidie.*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie, Tahun 2020

Artikel/Website Resmi Pemerintahan

Badan Pusat Statistik Kabupaten pidie. Kecamatan Kota sigli Dalam Angka. No. Katalog. 1102001.1109200. 2021

Ombudsman.go.id. artikel/r/artikel. Muhammad Ridha Racmatullah, S.Hum. *Pentingnya Standar Pelayanan Publik*. 27/02/2019

جامعة الرانري
AR-RANIRY

LAMPIRAN 1

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniy.ac.id

Nomor : B-2153/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/09/2021
Lamp : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,

1. Bapak Camat Kecamatan Kota Sigli
2. Kepala Sekretariat Daerah Kabupaten Pidie

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MUHAMMAD REZA / 170802096**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara
Alamat sekarang : Gampong Laksana, Kecamatan Kota Sigli, Kabupaten Pidie

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Kota Sigli Kabupaten Pidie***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 21 September 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

Berlaku sampai : 28 Februari 2022

Muhammad Thalal, Lc., M.Si., M.Ed.

LAMPIRAN 2

PEMERINTAH KABUPATEN PIDIE
KECAMATAN KOTA SIGLI
Jalan Lingkar - Blang Paseh Kota Sigli Kode Pos : 24119

Sigli, 23 Februari 2022

Nomor : 423.4/ 144
Lamp : -
Perihal : **Laporan Telah Menyelesaikan Penelitian**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan dan Bidang Kelembagaan UIN Ar-Raniry
di
Tempat

1. Sehubungan dengan surat Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry nomor: B-2153/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/09/2021 tanggal 21 September 2021, Perihal Izin Penelitian yang ditujukan kepada kami

2. Camat Kota Sigli Kabupaten Pidie dengan ini menerangkan bahwa :

   Nama : Muhammad Reza
   NIM : 170802096
   Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
   Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry

3. Bahwa yang namanya tersebut diatas telah selesai melaksanakan penelitian pada Kantor Camat Kota Sigli Kabupaten Pidie dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul penelitian **"Peningkatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kota Sigli Kabupaten Pidie".**

4. Demikian kami sampaikan, agar dapat dipergunakan seperlunya.

CAMAT KOTA SIGLI

MAHDI, S.Sos
Pembina TK.I/NIP. 19690512 199011 1 001

Tembusan:
1 Arsip

UIN AR-RANIRY

Wawancara dengan Kasubbag Umum Kantor kecamatan kota Sigli.

Wawancara dengan Sekretaris Camat.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Identitas Diri

Nama	: Muhammad Reza
Tempat Tanggal Lahir	: Sigli, 28 Agustus 1999
Nomor Handphone	: 082365222232
Alamat	: Sigli
Email	: 93mhdreza@gmail.com

Pendidikan

Sekolah Dasar	: MIN 17 Pidie
Sekolah Menengah Pertama	: SMP N 1 Sigli
Sekolah Menengah Atas	: SMK N 1 Sigli

Sertifikasi

Ma'had Jamiah	: 85 | 2023 | Ma'had Jamiah UIN Ar-Raniry
TOEFL	: - | 2023 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
TOAFL	: 403 | 2023 | Pusat Bahas UIN Ar-Raniry
Komputer	: B | 2023 | Pusat Bahasa UIN Ar-Raniry
Magang	: 90 | 2020 | Kantor Bupati Pidie