

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PANTAN  
CUACA KABUPATEN GAYO LUES**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**RAMADANI**

**NIM. 160802143**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI UIN AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2021 M / 1442 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ramadani  
NIM : 160802143  
Progran Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Tempat/Tanggal Lahir : Rikit Gaib, 26 Februari 1998  
Alamat : Baitussalam, Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab 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 pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Januari 2021



ng Menyatakan,

  
**RAMADANI**  
NIM. 160802143

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PANTAN CUACA KABUPATEN  
GAYO LUES**

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 :

**RAMADANI**

NIM. 160802143

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh :

Pembimbing I,



**Dr. Mahmuddin, M.Si.**  
NIP. 197210201997031002

Pembimbing II,



**Muazzinah, B.Sc., MPA.**  
NIP. 198411252019032012

**EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN  
PANTAN CUACA KABUPATEN GAYO LUES**

SKRIPSI

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 : Kamis, 28 Januari 2021 M  
15 Jumadil Akhir 1442 H

Banda Aceh,  
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,

Dr. Mahmuddin, M.Si.  
NIP. 197210201997031002

Sekretaris,

Muazzinah, B.Sc., MPA.  
NIP. 198411252019032012

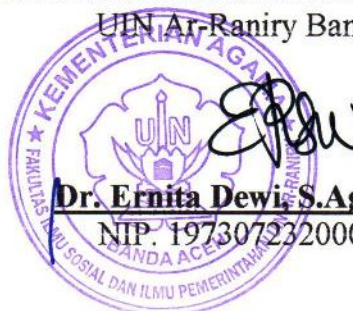
Penguji 1,

Eka Januar, M.Soc. Sc.  
NIP. 198401012015031003

Penguji 2,

Siti Nur Zalikha, M.Si.  
NIP. 199002282018032003

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



## 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 Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues merupakan salah satu kecamatan yang sudah menerapkan PATEN sejak tahun 2017. Pada tahun 2019 Kecamatan Pantan Cuaca ditetapkan sebagai kecamatan terbaik dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk didalamnya penyelenggaraan PATEN itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca kabupaten Gayo Lues dan menganalisis fakto-faktor pendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukan bahwa; (1) pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca dapat dikategorikan baik berdasarkan indikator evaluasi kebijakan pelayanan publik sebagai berikut: (a) Efektifitas, yaitu penyampaian informasi sangat jelas melalui sosialisasi dan sesuai SOP (b) Kesamaan, yaitu petugas pelayanan sudah memberikan pelayanan yang sama sesuai stantar tanpa membedakan status sosial (c) Responsivitas, sudah baik ditandai dengan adanya fasilitas lengkap untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, namun masih ada beberapa fasilitas yang rusak dan harus diperbaiki (d) Ketepatan, yaitu dengan adanya PATEN ini masyarakat sangat terbantu yang sebelumnya urusan pelayanan berbelit-belit sekarang lebih cepat dan transparan. (2) faktor pendukung pelaksanaan PATEN ada tiga yaitu, *Pertama* adanya SOP yang mengatur jalannya PATEN, *Kedua* adanya sarana dan prasarana yang lengkap, *Ketiga* aspek birokrasi adanya pendelegasian tugas dan wewenang yang baik dari atasan terhadap bawahan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa setelah dilakukan evaluasi pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca pantas sebagai terbaik karena sudah sesuai dengan standar dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci :** *Evaluasi, PATEN, Pelayanan Publik.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahim*

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah S.W.T atas segala rahmat dan hidayah yang Allah berikan. Shalawat dan salam penulis hantarkan keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad S.A.W beserta keluarga dan para sahabat beliau karenanya penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Pada Kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sangat istimewa kepada Ayahanda Hasanuddin AB. Dan Ibunda Ernawati, yang senantiasa mendoakan kesuksesan dunia dan akhirat serta memberikan dorongan, semangat, bimbingan dan juga biaya yang tidak terhingga kepada penulis, semoga kasih sayang dan ketulusan yang diberikan sejak lahir mendapatkan balasan dari Allah S.W.T dan terima kasih juga kepada adik Mumun Tarmizi dan Mona Nabila yang menjadi penguat penulis sampai sekarang ini agar dapat bertahan dan menjadi panutan mereka kelak, serta seluruh keluarga besar penulis, karena dukungan, motivasi dan semangat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Warul Walidin AK, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Ernita Dewi, S.Ag, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry.
3. Eka Januar, M.Soc., Sc, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara.
4. Dr. Muslim Zainuddin, M.Si selaku Penasehat Akademik Penulis.
5. Dr. Mahmuddin, M.Si selaku pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan dan arahan disela-sela kesibukan beliau.
6. Muazzinah, B.Sc., MPA selaku pembimbing kedua dan yang paling utama yang telah banyak memberikan arahan dan motivasi dan tidak pernah bosan-bosannya membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama perkuliahan.
8. Kepada sahabat baikku Rahmiati, Patris Rudmini, dan Herilia yang selalu saling memberikan semangat, motivasi, dan dorongan selama 4 tahun perkuliahan. Dan teman program studi Ilmu Administrasi Negara unit 05 yang telah memberikan kenangan indah selama perkuliahan.
9. Kepada sahabat baikku Evi Herlina, Julita Aini, Ralia Arayanti, Sri Agustina, Ulandari yang sangat baik hati, setia membantu, memberikan masukan-masukan dan menyemangati penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini mulai dari awal sampai dengan selesainya

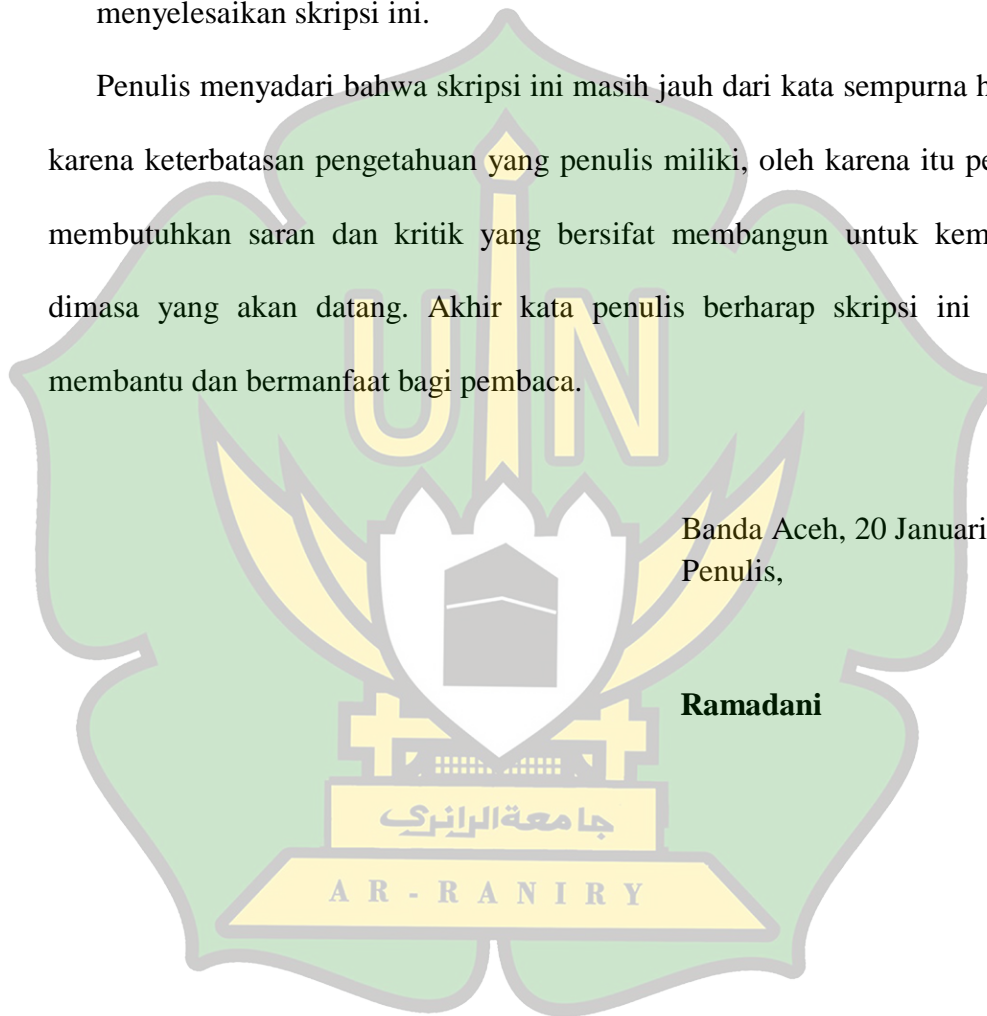
skripsi ini.

10. Dan kepada teman-teman lainnya yang sudah berpartisipasi dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu karena terlalu banyak orang-orang baik yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna hal ini karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki, oleh karena itu penulis membutuhkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kemajuan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 20 Januari 2021  
Penulis,

**Ramadani**





## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
1.5 Penelitian Terdahulu .....	7
1.6 Penjelasan Istilah.....	9
1.7 Metode Penelitian.....	10
1.7.1 Jenis Penelitian.....	10
1.7.2 Fokus Penelitian.....	11
1.7.3 Lokasi Penelitian .....	12
1.7.4 Jenis dan Sumber Data .....	12
1.7.5 Informan Penelitian.....	13
1.7.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	15
1.7.7 Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	17

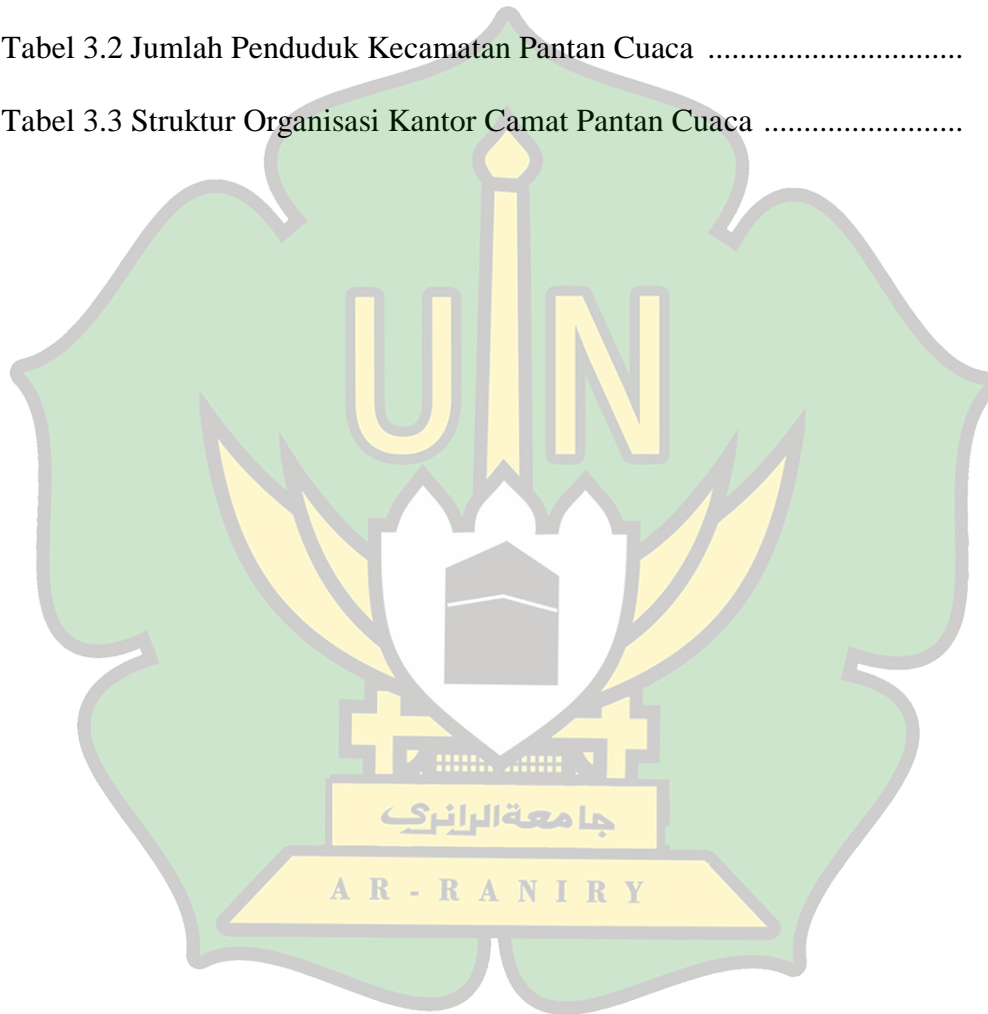
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1 Evaluasi .....	19
2.1.1 Pengertian Evaluasi.....	19
2.1.3 Jenis-jenis Evaluasi .....	21
2.1.3 Fungsi Evaluasi .....	22
2.2 Program .....	23
2.2.1 Pengertian Program.....	23
2.2.2 Pelaksanaan Program .....	24
2.3 Pelayanan Publik .....	26
2.3.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	28
2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	30
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	31
2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	33
2.5 Kerangka Pemikiran.....	39
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1 Gambaran Umum Kecamatan Pantan Cuaca .....	41
3.1.1 Sejarah Kecamatan Pantan Cuaca .....	41
3.1.2 Letak Geografis .....	42
3.1.3 Kependudukan.....	44
3.2 Gambaran Umum Kantor Camat Pantan Cuaca .....	45
3.2.1 Visi dan Misi Kantor Camat .....	45
3.2.2 Tujuan dan Sasaran Kantor Camat.....	45
3.2.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Camat.....	46
<b>BAB IV DATA DAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues .....	50
4.1.1 Efektifitas ( <i>effectiveness</i> ) .....	50
4.1.2 Kesamaan ( <i>equity</i> ) .....	53
4.1.3 Responsivitas ( <i>responsiveness</i> ) .....	54
4.1.4 Ketepatan ( <i>appropriateness</i> ).....	57

4.2 Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pantan Cuca.....	59
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Penelitian.....	15
Tabel 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran .....	40
Tabel 3.1 Jarak Tempuh Kecamatan.....	43
Tabel 3.2 Jumlah Penduduk Kecamatan Pantan Cuaca .....	44
Tabel 3.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Pantan Cuaca .....	49



## DAFTAR GAMBAR

4.1 Prosedur PATEN Kecamatan Pantan Cuaca.....	60
4.2 Fasilitas PATEN Kecamatan Pantan Cuaca.....	62



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surak Keputusan Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Balasan Selesai Penelitian
- Lampiran 4 : Foto Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup> Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan bisa dikatakan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-harinya. Tujuan pelayanan publik itu sendiri adalah untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.<sup>2</sup>

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu wujud dari pemerintahan yang baik dimana kinerja pelayanan publik sangat mempengaruhi kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang baik merupakan kewajiban bagi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Alasan pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggaraan pelayanan publik kepada

---

<sup>1</sup> Leo Agung Kurniawan, "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo". Jurnal .Vol 4 No 3, September-Desember 2016.

<sup>2</sup> Abdul Mahsyar, "Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik". Jurnal.Vol I No. 2, Oktober 2011.

daerah adalah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan harapan agar pelayanan lebih responsive dan lebih tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerah masing-masing.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana adanya hubungan yang dinamis antara penerima dan pemberi layanan, baik jasa, maupun manusia. Pelayanan publik berkaitan dengan kemampuan, ketepatan, daya tanggap, dan sarana prasarana yang tersedia. Pelayanan yang berkualitas adalah apabila layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan dan pelayanan yang buruk adalah apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Dalam kehidupan bernegara instansi-instansi pemerintahan sudah mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan publik untuk terciptanya kesejahteraan masyarakat. Namun hingga saat ini masih jauh dari harapan dan belum bisa dikatakan baik. Pelayanan publik di Indonesia menjadi sorotan karena kinerja pemerintah yang belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan yang harusnya dimiliki oleh penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>1</sup>

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 telah membuat perubahan baik secara kultural, struktural, dan fungsional di dalam tatanan penyelenggaraan Pemerintah daerah yang menyatakan bahwa dalam rangka pelaksanaan asas desentralisasi, maka dibentuk dan disusun daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota yang berwenang mengurus dan mengatur kepentingan masyarakat setempat berdasarkan aspirasi dari masyarakat tersebut.

---

<sup>1</sup> Gentur Wiku Pribadi, Krismartini. "Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggung Kabupaten Kulon Progo". *Journal Of Public Policy And Management Review*. Vol 5 No 1. 2016



Sebagai daerah otonom pemerintah daerah mempunyai kebebasan yang sangat luas untuk mengatur dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan yang terus meningkat seiring berjalannya waktu.<sup>2</sup>

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu organisasi pemerintahan daerah mempunyai kedudukan yang sangat strategis karena berhadapan langsung dengan masyarakat, maka dari itu Kecamatan diharapkan mampu berperan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

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. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau sering disingkat dengan 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.<sup>3</sup> Tujuan lain dari PATEN ini dapat mengatasi birokrasi yang panjang dan berbelit-belit karena masih adanya masyarakat yang kurang begitu mengerti tentang prosedur pelayanan yang harus melewati beberapa tahap dan prosesnya yang lama pada kenyataannya memang menjadi masalah bagi masyarakat selama ini.

---

<sup>2</sup> Retno Adriani Aryanti. *Evaluasi Implmentasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Magelang Utara Dalam Pencapaian Tujuannya*. STIE WIWAHA. 2018

<sup>3</sup> Fitrah Nur Cahya, “ *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kokap Kabupaten Kulon Progo*”. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. 2016

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini juga bertujuan agar masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan, yaitu proses pengolahannya dari awal sampai terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Dalam hal ini pelayanan hanya dilakukan pada satu loket yang ada di Kecamatan dan masyarakat hanya berhubungan dengan petugas loket pelayanan yang ada di Kecamatan. Sebelum adanya PATEN masyarakat sering mengeluhkan lambatnya proses pelayanan karena pelayanan dilakukan di banyak meja sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam proses pelayanan.

Kecamatan Pantan Cuaca merupakan salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Gayo Lues yang telah menerapkan PATEN sejak tahun 2017. Penerapan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca ditandai dengan adanya pendelegasian sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Bupati kepada Camat di Kabupaten Gayo Lues yang telah termuat dalam Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 18 Tahun 2017. Kecamatan Pantan Cuaca memiliki 2 (dua) pemukiman yaitu Kenyaran dan Pantan Antara, dan 9 (sembilan) Gampong (desa) yaitu : Desa Atu kapur, Desa Cane Baru, Desa Kenyaran, Desa Kuning Kurnia, Desa Remukut, Desa Seneren, Desa Suri Musara, Desa Tetingi, dan Desa Aih Selah.<sup>4</sup>

Pada tahun 2019 Kecamatan Pantan Cuaca ditetapkan sebagai Kecamatan terbaik dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk didalamnya penyelenggaraan PATEN itu sendiri, hal ini tentunya merupakan prestasi yang dapat dijadikan sebuah referensi bagi Kecamatan lainnya. Sebagai Kecamatan

---

<sup>4</sup><https://gayolueskab.bps.go.id/pu> (diakses pada tanggal 21 Januari 2013)

yang dijadikan contoh tentunya memiliki beberapa kelebihan dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).<sup>5</sup> Selain baik dalam penyelenggaraan PATEN, hal yang harus diperhatikan yaitu bagaimana menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Selain itu penerapan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca yang selama ini diselenggarakan sudah memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat atau belum.

Pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan PATEN Kecamatan Pantan Cuaca sendiri yaitu berupa pelayanan perizinan dan non perizinan. Pelayanan perizinan meliputi pemberian, pembatalan, penutupan, dan perpanjangan izin usaha depot dan pangkalan minyak tanah, rekomendasi izin usaha peternakan, pembuatan surat pindah, pembuatan surat keterangan tidak mampu, pembuatan surat domisili penduduk dan sebagainya. Sedangkan pelayanan non perizinan meliputi legalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Legalisasi Kartu Keluarga (KK), Legalisasi surat keterangan ahli waris dan sebagainya.

Pada dasarnya, pelaksanaan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan baik apabila salah satu indikator dalam memberikan pelayanan publik yaitu efektifitas (*effectiveness*), kesamaan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*) tidak berfungsi. Oleh karena itu, untuk menjamin tercapainya tujuan dan sasaran pelaksanaan yang ingin dicapai dalam pelaksanaan PATEN maka diperlukan adanya evaluasi untuk mengontrol pelaksanaan PATEN tersebut.

---

<sup>5</sup> <https://harianandalas.com/aceh/pantan-cuaca-kecamatan-terbaik-2019-se-gayo-lues> (diakses pada tanggal 19 Agustus 2019)

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan berikut ini :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues?
2. Apa Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pantan Cuaca ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues.
2. Untuk Menganalisis faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pantan Cuaca.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai kualitas PATEN

sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.

2. Melalui penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat menambah wawasan tentang kualitas serta penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana di Fakultas FISIP Universitas Islam Negeri Ar-raniry.
3. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan kepada kecamatan Pantan Cuaca untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya.
4. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penilitin yang relevan khususnya mahasiswa Ilmu Administrasi Negara.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

*Pertama*, Sri Wahyuni (2019), “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penlitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Blangkejeren sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan prosedur yang telah di terapkan di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur

birokrasi dari implementasi PATEN semuanya berjalan dengan lancar dan prima. Namun, masih ada kendala implementasi kebijakan PATEN pada Kantor Camat Blangkejeren yaitu terdapat pada sumberdaya manusianya.<sup>6</sup>

*Kedua*, Wina Marchelina Isabela, Bismar Arianto, Handisal, “Evaluasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tanjung Pinang Timur Kota Tanjung Pinang Tahun 2017)”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisisioner dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan berdasarkan kriteria evaluasi sudah berjalan dengan baik namun masih ada hal-hal yang harus diperhatikan sebagai berikut proses pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Tanjung Pinang Timur agar dapat melengkapi sarana dan prasarana yang memadai seperti adanya tombol antrian yang baik serta memperbaiki seluruh komponen pelayanan yang rusak.<sup>7</sup>

*Ketiga*, Arfan Dilando D, “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Rumbai Pesisir”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan Kecamatan Rumbai Pesisir sudah bisa dikatakan baik, hal ini ditandai dengan petugas

---

<sup>6</sup> Sri Wahyuni. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkjerren Kabupaten Gayo Lue”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Ar-Raniry. 2019

<sup>7</sup> Wina Marchelina DKK. “Evaluasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tanjung Pinang Timur Kota Tanjungpinang Tahun 201”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji. 2017

yang ramah, prosedur pelayanan yang sederhana dan jelas, waktu penyelesaian sesuai dengan standar pelayanan, fasilitas yang memadai, dan biaya yang sesuai dengan informasi. Namun, masih ada faktor penghambat yaitu kurangnya pelimpahan kewenangan walikota kepada camat, serta peningkatan kebersihan dan peralatan pendukung bagi masyarakat maupun petugas PATEN.<sup>8</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan mendasar antar penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya yaitu dalam menggunakan metode penelitian. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian yang akan membuat perbedaan dalam mekanisme pelayanan serta penerima pelayanan, karakter organisasi, dan dalam menggunakan teknik analisa yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## 1.6 Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah sangat penting untuk diuraikan agar tidak terjadinya kesalahan dalam penafsiran permasalahan dan dapat memudahkan pembaca memahami judul penelitian ini, adapun istilah penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Evaluasi

Evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas sesuatu. Evaluasi merupakan suatu proses yang sistematis untuk menentukan dan membuat keputusan sampai sejauhmana tujuan-tujuan yang telah dicapai dengan adanya Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

---

<sup>8</sup> Arfan Dilando D, Febri Yuliani. “*Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Rumbai Pesisir*”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. 2017

(PATEN) di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues.

## 2. Pelaksanaan (Program)

Serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok berbentuk pelaksanaan kegiatan yang didukung kebijakan, prosedur, dan sumber daya dimaksudkan suatu hasil untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam hal ini pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca.

## 3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Kebijakan tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada tingkat Kecamatan. Pelayanan yang diberikan meliputi bidang perizinan dan non perizinan mulai dari tahap permohonan sampai terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tepat.

### **1.7 Metode Penelitian**

#### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan salah satu dai jenis penelitian dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sdang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan anantara dua keadaan atau lebih, perbedaan antara fakta yang ada serta pengaruhnya 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.<sup>9</sup>

Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif 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 instrumen kunci.<sup>10</sup> Sehubungan dengan itu dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan “deskriptif kualitatif” yang dianggap tepat digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat digunakan untuk Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues.

### **1.7.2 Fokus Penelitian**

Penentuan fokus penelitian adalah hal yang penting dalam penelitian kualitatif, hal ini karena fokus merupakan titik pusat yang menjadi objek penelitian. Penentuan fokus dari suatu penelitian memiliki dua tujuan yaitu, untuk membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak, dan yang kedua penentuan fokus secara efektif menetapkan kriteria inklusi-inklusi untuk menjaring informasi yang mengalir masuk.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> A. Muri Yusuf. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta; Affabeta, 2016), hal. 328

<sup>10</sup> Sandu Suyito, Ali Sodik. *Dasar Metode Penelitian*. (Yogyakarta; Litrase Media Publishing, 2015), hal 28

<sup>11</sup> Rahel Widiawati Kimbal. *Modal Sosial Industri Kecil Sebuah Studi Kualitatif*. (Yogyakarta; DEEPUBLISH, 2015), Hal 65.

Fokus dari penelitian ini antara lain untuk mengevaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues dengan menggunakan indikator teori yang dikemukakan oleh William Dunn yaitu efektifitas (*effectiveness*), kesamaan (*equaity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*).

### 1.7.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana akan dilakukan penelitian dalam hal menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek penelitian untuk mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Menurut Moleong, cara menentukan lokasi penelitian terbaik adalah dengan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan dan mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sementara itu keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga juga perlu dijadikan pertimbangan.<sup>12</sup> Sesuai dengan judul penelitian diambil, penulis memilih lokasi penelitian ini di Kecamatan Pantan Cuaca kabupaten Gayo Lues Provinsi Aceh.

### 1.7.4 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung;PT Remaja Rosdakarya Offest,2007), Hal 28.

<sup>13</sup> Saifuddin Azwar. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta;Pustaka Pelajar,2001), hal 91

Pada penelitian ini data yang diperoleh dari lapangan yang dilakukan oleh peneliti langsung dengan mengumpulkan data atau informasi secara cermat dan tuntas menggunakan teknik wawancara, dalam melaksanakan teknik ini penulis berkomunikasi langsung dengan nara sumber sebagai fokus dari penelitian, dengan menggunakan alat tulis, dokumentasi, dan perekam sebagai alat bantu penelitian ini.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.<sup>14</sup> Jenis data ini juga disebut data eksternal. Pada penelitian ini data yang diperoleh melalui studi pustaka atau data yang sudah di proses dan di publikasikan oleh orang lain. Sumber data ini peneliti peroleh dari buku, skripsi, jurnal, media massa yang berkaitan dengan variabel yang dilakukan oleh peneliti.

### 1.7.5 Informan Penelitian

Dalam penelitian, diperlukan adanya informan atau narasumber yang terkait dengan penelitian dengan cara mewawancarainya. Informan adalah orang yang menjadi sumber data dalam penelitian guna untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian.<sup>15</sup> Oleh karena itu peneliti memilih beberapa informan sebelum terjun ke lapangan, adapun informan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 91.

<sup>15</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal.18

- a. Camat : karena camat adalah sumber pertama yang mngkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan PATEN. Camat juga bertugas menyiapkan rencana anggaran dan biaya, serta camat yang mempertanggungjawabkan kinerja PATEN kepada Bupati melalu Sekretaris Daerah.
- b. Sekretaris Kecamatan (Sekcam) : Karena sekcam sebagai orang yang melakukan penatausahaan administrasi tentang PATEN, serta yang mengoreksi pertama dan memaraf surat untuk selanjutnya diserahkan kepada camat untuk ditandatangani.
- c. Kepala Seksi Pelayanan Umum : karena kasi pelayanan yang melakukan teknis pelayanan, memeriksa berkas dan mempelajarinya slanjutnya diserahkan kepada operator kecamatan untuk diketik sebelum diserahkan ke sekretaris camat untuk ditanda tangani.
- d. Masyarakat : karena masyarakan adalah orang yang menerima Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).



**Tabel 1.1**

## Informan penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Camat	1 Orang
2	Sekretaris Kecamatan	1 Orang
3	Kepala Seksi Pelayanan Umum	1 Orang
4	Masyarakat	5 Orang
	Jumlah	8 Orang

Sumber: Penulis

### 1.7.6 Tehnik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi merupakan aktifitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Peneliti berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.<sup>16</sup>

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

<sup>16</sup> W. Gulo. *Metode Penelitian*. (Jakarta:Gramedia Widiasarana Indonesia,2002), hal 116

proses dalam rangka mencari jawaban dan mencari bukti, mencatat dan merekam guna dapat memberikan gambaran secara umum mengenai pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca.

## 2. Wawancara

Dalam menggunakan metode wawancara, memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data, dibandingkan dengan mengedarkan angket kepada responden. Dalam melakukan wawancara peneliti harus memperhatikan sikap pada waktu datang, sikap duduk, kecerahan wajah, tutur kata, keramahan, kesabaran, serta keseluruhan penampilan, akan sangat berpengaruh terhadap isi jawaban responden yang diterima oleh peneliti.<sup>17</sup> Pada penelitian ini peneliti melakukan tatap muka dengan informan yang dianggap mengetahui banyak informasi dari penelitian ini langsung untuk mendapatkan informasi.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain dan dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film.<sup>18</sup>

Dalam menggunakan metode dokumentasi, pengumpulan data dilakukan

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hal 116

<sup>18</sup> Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. (Bandung;Alfabeta,2005), hal 82

dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian dan sumber lainnya yang terkait dengan objek penelitian seperti buku, jurnal, dan lainnya.

### 1.7.7 Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data

Adapun teknik pemeriksaan keabsahan data yang peeliti gunakan ada beberapa tahap menggunakan teknik yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu:<sup>19</sup>

#### 1. Reduksi data

Yaitu abstraksi seluruh data yang diperoleh dari seluruh catatan lapangan hasil observasi, wawancara dan pengkajian dokumen. Kemudian mengumpulkan dan mengelompokan data yang emudian disimplkan dengan tidak menghilangkan nilai data itu sendiri melalui data yang diperoleh dari oservasi, wawancara, dan pengkajian dokumen tersbut.

#### 2. Penyajian Data

Yaitu informasi tersusun yang kemudian ditarik kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Proses penyajian data ini dilakukan dengan mengelompokan data yang sesuai dengan aspek-aspek yang telah ditentukan dalam penelitian agar mudah dipahami, yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat nartif.

#### 3. Penarakan Kesimpulan/Verifikasi

<sup>19</sup> Mattew B.Milles dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif* (terj.Tjejep Rohendi Rohidi, Jakarta: UI Press,1992) hlm 19

Yaitu dalam penelitian ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisis terhadap data yang diperoleh. Data yang sudah disusun secara sistematis kemudian disimpulkan sehingga data dapat ditemukan. Namun, kesimpulan tersebut masih bersifat sementara dan umum.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Evaluasi

##### 2.1.1 Pengertian Evaluasi

Pada umumnya evaluasi adalah suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang dilaksanakan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, mengendalikan, memperhitungkan pelaksanaan program kedepannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat ke depan dari pada melihat kesalahan-kesalahan dimasa lalu dan ditujukan dalam upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program. Dengan demikian tujuan dari evaluasi itu adalah penyempurnaan atau perbaikan dimasa yang akan datang atas suatu program.<sup>1</sup>

Evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas sesuatu. Selain dari itu, evaluasi juga dapat dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan. Dengan demikian, evaluasi merupakan suatu proses yang sistematis untuk menentukan dan membuat keputusan sampai sejauh mana tujuan-tujuan yang telah dicapai.

Cronbach menyatakan bahwa evaluasi merupakan pemeriksaan yang sistematis terhadap segala peristiwa yang terjadi sebagai akibat dilaksanakannya suatu program. Berdasarkan tujuannya, terdapat evaluasi sumatif dan evaluasi formatif. Evaluasi formatif adalah upaya memperoleh feedback perbaikan program, sementara itu evaluasi

---

<sup>1</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta; Balai Pustaka, 1978) hal

sumatif merupakan upaya menilai manfaat program dan mengambil keputusan.<sup>1</sup>

### 2.1.2 Prinsip Evaluasi

Agar evaluasi dapat akurat dan bermanfaat, maka evaluasi harus menerapkan seperangkat prinsip-prinsip umum sebagai berikut :<sup>2</sup>

#### a. Valid

Evaluasi mengukur apa yang seharusnya diukur dengan menggunakan jenis tes yang terpercaya dan shahih. Artinya, adanya kesesuaian alat ukur dengan fungsi pengukuran dan sasaran pengukuran. Apabila alat ukur tidak memiliki kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan maka data yang dihasilkan juga salah dan kesimpulan yang ditarik juga menjadi salah.

#### b. Berorientasi kepada kompetensi

Evaluasi harus memiliki pencapaian kompetensi produksi yang meliputi seperangkat pengetahuan, sikap keterampilan dan nilai yang terefleksi dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. Dengan berpijak pada kompetensi ini maka, ukuran-ukuran keberhasilan proses produksi akan dapat diketahui secara jelas dan terarah.

#### c. Berkelanjutan

Evaluasi harus dilakukan secara terus menerus dari waktu ke waktu untuk mengetahui secara menyeluruh perkembangan proses produksi, sehingga kegiatan dan unjuk kerja produksi dapat dipantau melalui penilaian.

<sup>1</sup> Esty Aryani Safithry. *Asemen Teknik Tes Dan Non Tes*. (Malang; CV IRDH, 2018), hal 5

<sup>2</sup> Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2006 tentang *Evaluasi*

d. Menyeluruh

Evaluasi harus dilakukan secara menyeluruh, yang mencakup aspek dan meliputi seluruh materi serta berdasarkan pada strategi dan prosedur penilaian. Dengan berbagai bukti tentang hasil produksi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada semua pihak.

e. Bermakna

Evaluasi diharapkan mempunyai makna yang signifikan bagi semua pihak. Untuk itu evaluasi hendaknya mudah dipahami dan dapat ditidakanjuti oleh pihak-pihak yang berkepentingan. Hasil penilainya hendaknya mencerminkan gambaran yang utuh tentang produksi dalam pencapaian kompetensi yang telah ditetapkan.

### 2.1.3 Jenis-jenis Evaluasi

Dilihat dari proses tahapannya, secara umum evaluasi dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu :

1. Evaluasi tahap perencanaan

Yaitu evaluasi yang digunakan dalam tahap perencanaan untuk mencoba memilih dan menentukan skala prioritas terhadap berbagai alternatif dan kemungkinan terhadap cara pencapaian tujuan yang ditetapkan sebelumnya.

2. Evaluasi tahap pelaksanaan

Pada tahap ini evaluasi adalah suatu kegiatan yang melakukan analisa untuk menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding dengan rencana. Terdapat perbedaan antara konsep menurut penelitian ini dengan monitoring.

Evaluasi bertujuan untuk mengetahui apakah yang ingin dicapai sudah tepat dan program tersebut direncanakan untuk dapat mencapai tujuan. Sedangkan monitoring berujuan melihat pelaksanaan proyek sudah sesuai dengan rencana dan bahwa rencana tersebut sudah sesuai dengan rencana dan rencana tersebut sudah tepat untuk mencapai tujuan. Sedangkan evaluasi melihat sejauhmana proyek masih tetap dapat mencapai tujuan, apakah tujuan tersebut berubah dan apakah pencapaian program tersebut akan memecahkan masalah yang akan dipecahkan.

### 3. Evaluasi tahap pasca pelaksanaan

Dalam hal ini yang membedakan dengan tahap pelaksanaan yaitu terletak pada objek yang dinilai dengan analisa, dimana tingkat kemajuan pelaksanaan dibanding rencana tetapi hasil pelaksanaan dibanding dengan rencana yakni apakah dampak yang dihasilkan oleh pelaksanaan kegiatan tersebut sesuai dengan tujuan yang akan atau ingin dicapai.

#### 2.1.3 Fungsi Evaluasi

Dalam analisis kebijakan evaluasi memiliki tiga fungsi utama, yaitu:<sup>3</sup>

1. Evaluasi memberi informasi yang sala dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan yang telah dapat dicapai melalui tindakan publik. Dalam hal ini evaluasi mengungkapkan seberapa jauh tujuan-tujuan tertentu dan target tertentu telah dicapai

---

<sup>3</sup> Jusach Eddy Hoslo. *Kebijakan Publik & Desentralisasi esai-esai dari Sorong.* (Yogyakarta;Laksbang,2006), hal 20

2. Evaluasi memberi sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari pemilihan tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan mendefenisikan dan mengoperasikan tujuan dan target.
3. Evaluasi memberi suumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan lainnya, termasuk perumusan masalah dan rekomedasi. Informasi tentang tidak memadai kinerja kebijakan yang dapat memberi sumbangan pada perumusan ulang masalah kebijakan.

Berdasarkan fungsi evaluasi diatas, maka dapat disimpulkan tentang nilai evaluasi merupakan suatu proses yang dilakukan oleh seorang untuk melihat sejauh mana kebrhasilan suatu program. Keberhasilan itu sendiri dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh program tersebut.

## **2.2 Program**

### **2.2.1 Pengertian Program**

Program merupakan yang berisi kesimpulan dari beberapa harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sasaran yang sama. Biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada dibawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang saling ergantungan dan saling melengkapi, yang semuanya harus dilaksanakan secara bersamaan atau berurutan.<sup>4</sup>

Pembahasan mengenai program tidak dapat dilepaskan dengan aspek kebijakan. Kebijakan atau dalam hal ini adalah kebijakan publik. Kebijakan

---

<sup>4</sup> Muhaimin, Suti'ah dan sugeng listyo prabowo. *Manajemen Pendidikan*. (Jakarta;Kencana,2009) Hal 349

publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu. Dan sebagai suatu instrumen yang dibuat oleh pemerintah, kebijakan publik dapat berbentuk aturan-aturan umum dan khusus baik secara tertulis maupun tidak tertulis yang berisi pilihan-pilihan tindakan yang merupakan keharusan, kebolehan atau larangan yang dilakukan untuk mengatur seluruh warga pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha dengan tujuan tertentu.

Program adalah suatu cara yang dipisahkan untuk mencapai tujuan. Dengan adanya program segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Program merupakan hal penting yang harus ada demi tercapainya kegiatan pelaksanaan karena dalam program tersebut telah dimuat berbagai aspek, yang antara lain adalah.<sup>5</sup>

1. Adanya tujuan yang ingin dicapai.
2. Adanya kebijakan-kebijakan yang harus diambil dalam pencapaian tujuan itu.
3. Adanya aturan-aturan yang dipegang dengan prosedur yang harus dilalui.
4. Adanya perkiraan anggaran yang perlu atau dibutuhkan.
5. Adanya strategi dalam pelaksanaan.

### 2.2.2 Pelaksanaan Program

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelaksanaan berasal dari kata laksana yang artinya menjalankan atau melakukan suatu kegiatan. Sedangkan program yaitu segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan harapan akan

<sup>5</sup> Rudi Santoso Adi, Ahmad taufiq, Supratiwi. *Evaluasi Pelaksanaan Program Gerdu Kempling Di Kecamatan Semarang Barat*. Jurnal Ilmu Pemerintahan tahun 2013

mendatangkan hasil atau pengaruh.<sup>6</sup> Program adalah suatu jenis rencana yang jelas dan konkret karena di dalamnya sudah tercantum sasaran, kebijakan, prosedur, anggaran, dan waktu pelaksanaan yang telah ditetapkan.

Defenisi program juga termuat didalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, menyebutkan bahwa program adalah instrumen kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi masyarakat.<sup>7</sup>

Dalam pelaksanaan suatu program sesungguhnya dapat berhasil, kurang berhasil ataupun gagal sama sekali apabila ditinjau dari wujud hasil yang dicapai atau *outcomes*. Karena dalam proses tersebut turut bermain dan terlihat berbagai unsur yang pengaruhnya bersifat mendukung maupun menghambat pencapaian sasaran suatu program. Berdasarkan defenisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelaksanaan program adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok berbentuk pelaksanaan kegiatan yang didukung kebijaksanaan, prosedur, dan sumber daya yang dimaksudkan membawa hasil untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Untuk dapat memahami pengertian dari pelaksanaan, wahab merumuskan pengertian pelaksanaan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat, kelompok-kelompok pemerintahan atau swasta

---

<sup>6</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 1997) hal 308

<sup>7</sup> Undang-Undang Republik Indonesia. NO 25 Tahun 2004 tentang *Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional*.

yang diarahkan untuk tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam kebijakan. Berhasil tidaknya suatu program itu dilaksanakan tergantung dari unsur pelaksanaannya.<sup>8</sup>

### 2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”. Menurut pendapat tersebut pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>9</sup>

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).<sup>10</sup> Menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<sup>11</sup>

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai

<sup>8</sup> *Ibid.*, hal 16

<sup>9</sup> Dwiyanto, Agus. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Iklusif, dan Kolaboratif*. (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015) Hal 14

<sup>10</sup> Putra, Fadhila. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.

<sup>11</sup> Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta; Edisi kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2010) Hal 22



*“the delivery of a service by a government agency using its own employees”*<sup>12</sup> dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyelenggaraan yang dilakukn pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia layanan harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebaga penyedia pelayanan publik. Penyediaan pelayanan publik secara langsung dilakukan oleh pemerintah lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan lainnya.<sup>13</sup>

Adanya Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>14</sup> Selanjutnya, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi ksejahteraannya, sehingga fektifitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya

---

<sup>12</sup> Savas, E.S. *“Privatization: The ky to Better Government”*. (New Jersey: Chatam House Publisher, 1987) Hal 62

<sup>13</sup> *Ibid* Putra, Fadhila. Hal 62

<sup>14</sup> UU NO 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>15</sup> Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa tugas dari penyelenggaraan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

### 2.3.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik<sup>16</sup> :

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 memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau

<sup>15</sup> Surjadi. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. ( Bandung: Reifika Aditama, 2002) Hal 17

<sup>16</sup> *Ibid.* Surjadi. 2009. Hal 65

pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelenkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
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 kelompok-kelompok yang terdiri dari :<sup>17</sup>

1. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya pendidikan,

---

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

pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan, transportasi, pos, dan sebagainya.

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

### 2.3.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu<sup>18</sup>:

1. Empati dengan Customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tata cara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin

<sup>18</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), Hal 246

dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.

6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban *providers* maupun bagi customer. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi *providers* maupun bagi customer harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

### 2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyedia atau penyelenggaraan pelayanan publik haruslah memiliki

standarisasi dalam pelayanannya. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib diikuti oleh pemberi atau periman pelayanan tersebut. Standar pelayanan publik, meliputi<sup>19</sup> :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi ptugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan

---

<sup>19</sup> *Ibid* Surjadi Hal 69

perilaku yang dibutuhkan.

#### 2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat dengan PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. 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 simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam penyelenggaraan PATEN ada syarat substantive yaitu adanya pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi :<sup>20</sup>

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

---

<sup>20</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 (2) Nomor 4 tahun 2010 tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah :<sup>21</sup>

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian jaminan pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban anatar penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (Kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suk, ras, agama, golongan, gander, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan 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.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

---

<sup>21</sup> Pasal 4 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang *asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik*.



- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraab PATEN setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undang.
- 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.

Adapun syarat yang harus dipenuhi agar suatu Kecamatan dapat dijadikan sebagai penyelenggara PATEN adalah sebagai berikut:

1. Syarat substansif yaitu adanya pendelegasian kewenangan dari Bupati/Walikota kepada camat yang meliputi bidang perizinan dan non perizinan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.
2. Syarat Adminisratif yaitu adanya standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan yang ditetapkan melalui Peraturan Bupati/Walikota.

3. Syarat teknis yaitu adanya sarana dan prasarana, serta adanya pelaksana teknis yang disesuaikan dengan kemampuan anggaran daerah.

Pada syarat teknis yang meliputi sarana dan prasarana, yaitu :

1. Loker/meja pendaftaran
2. Tempat pemrosesan berkas
3. Tempat pembayaran
4. Tempat penyerahan dokumen
5. Tempat pengelolaan data dan informasi
6. Tempat penanganan pengaduan
7. Tempat piket
8. Ruang tunggu
9. Perangkat pendukung lainnya.<sup>22</sup>

Sedangkan pelaksana teknis pada penyelenggaraan PATEN, yaitu :

1. Petugas informasi
2. Petugas loket/penerima berkas
3. Petugas operator komputer
4. Petugas pemegang kas
5. Petugas lain sesuai kebutuhan.<sup>23</sup>

Pelaksana teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah pegawai negeri sipil di kecamatan.

Pada tingkat kabupaten/kota, struktur pemerintahan yang menjadi

<sup>22</sup> *Ibid.*, pasal 10

<sup>23</sup> *Ibid.*, pasal 11.

subordinasi pemerintah kabupaten/kota adalah pemerintahan kecamatan. Pemerintahan ditingkat kecamatan menjadi lebih dibutuhkan perannya sebagai perpanjangan tangan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada 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 UU Nomor 32 Tahun 2004, sebagai berikut:<sup>24</sup>

- a. Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada peraturan pemerintah.
- b. Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagai wewenang bupati/ walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
- c. Selain tugas diatas camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintah, meliputi:
  - a) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
  - b) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban.
  - c) Mengkoordinasikan penrapan-penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>24</sup> Pasal 126 UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*.

- d) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
  - e) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan.
  - f) Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.
  - g) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintahan desa/kelurahan.
- d. Camat diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul Sekda Kabupaten/Kota dari PNS yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan perundang-undangan.

Pejabat penyelenggara PATEN terdiri atas :

1. Camat, mempunyai 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 Sekretaris Daerah
2. Sekretaris Kecamatan, mempunyai tugas :
  - a. Melakukan penatausahaan administrasi PATEN
  - b. Bertanggungjawab kesekretaiatan/ketatausahaan penyelenggaraan PATEN

- c. Bertanggungjawab kepada camat
3. Kepala seksi yang membidangi pelayanan administrasi, mempunyai tugas :
- a. Melaksanakan teknis pelayanan
  - b. Beranggung jawab kepada camat

Pejabat penyelenggaraan PATEN ini, melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel.

Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran kecamatan. Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan, wajib melakukan penyetoran ke kas daerah. Masyarakat berperan serta secara aktif dalam penyelenggaraan PATEN, berupa: ikut serta dalam penyusunan standar pelayanan, memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan dan memenuhi semua persyaratan pada saat meminta layanan.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Dengan adanya kerangka berpikir dapat mempermudah dan memberikan pedoman dalam kegiatan mengolah data pada penelitian, dan untuk menganalisa agar mendapatkan hasil penelitian yang benar, maka penulis membuat kerangka pemikiran dengan menjabarkan penelitian yang akan dibahas. Mulai dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Selanjutnya, Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan .

Berdasarkan Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat. Kebijakan PATEN diatur dalam keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/391 Tahun 2019 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Wilayah Kabupaten Gayo Lues. Keputusan Bupati Gayo Lues Nomor: 138/447 Tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Gayo Lues.

Pada penelitian ini penulis mengambil model evaluasi kebijakan William Dunn mengenai indikator-indikator evaluasi kebijakan pemerintah, yaitu efektivitas, kesamaan, responsivitas, dan ketepatan.

### 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

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

1. Peraturan Bupati gayo Lues Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pendelegasian sbagian Kewenangan Bupati kepada Camat.
2. Kebijakan PATEN diatur dalam Keputusan Bupati gayo Lues Nomor: 138/139 Tahun 2019 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam wilayah kabupaten Gayo Lues
3. Keputusan Bupati gayo Lues Nomor: 138/447 tahun 2019 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan Dilingkungan Pemerinthana Kabupaten Gayo Lues

#### Indikator Evaluasi PATEN (Menurut Willian Dunn)

1. Efektifitas (*effectiveness*)
2. Kesamaan (*equaity*)
3. Responsivitas (*responsiveness*)
4. Ketepatan (*appropriateness*)

Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Kecamatan Pantan Cuaca**

##### **3.1.1 Sejarah Kecamatan Pantan Cuaca**

Gema proklamasi baru sampai ke Gayo Lues dalam waktu yang relatif lama. Kepastiannya baru didapat pada akhir September 1945. Pada tanggal 4 Oktober 1945 teks proklamasi dibacakan ulang di Blangkejeren oleh Muhammad Din. Pada tahun 1945, pemerintahan Aceh menetapkan daerah pedalaman menjadi satu kabupaten (keluhakan) yang bernama Keluhakan Aceh Tengah. Luhak (Bupati) dan ibukota Kabupaten dimusyawarahkan antara pemimpin dari Takengon, Blangkejeren, dan Kuta Cane. Setelah dimusyawarahkan terpilihlah Raja Abdul Wahab Sebagai Luhak Aceh Tengah sedangkan Takengon dipilih menjadi Ibukota. Setelah susunan pemeritahan terbentuk dan berjalan beberapa bulan mulailah terasa kesulitan menjalankan roda pemerintahan mengingat hubungan Takengon, Balngkejeren, dan Kuta Cane sangat jauh. Sejak Tahun 1957 mulailah Gayo dan Alas berjuang mebuat Kabupaten sendiri. Akhirnya pada Tahun 1974 akhirnya terbentuk menjadi Kabupaten yang dinamakan Kabupaten Aceh Tenggara dengan UU No 4 Tahun 1974 tertanggal 26 Juni 1974.

Dengan berlakunya UU No 5 Tahun 1974, maka status kewedanan diganti dengan sebutan Pembantu Bupati. Sehubungan dengan keterbatasan wewenang ditambah lagi luas daerah yang harus dikoordinir dan ditambah pula minimnya PAD Aceh Tenggara, sehingga ada kesan kemajuan pembangunan di Gayo Lues

dianaktirikan. Pada tanggal 2 Juli 2002 Gayo Lues beserta Kabupaten lainnya diresmikan oleh Mendagri Hari Sabarno sebagai sebuah kabupaten.<sup>1</sup> Pada dasarnya Kabupaten Gayo Lues adalah salah satu kabupaten di provinsi Aceh, Indonesia yang merupakan hasil pemekaran dari kabupaten Aceh Tenggara dengan Dasar Hukum UU No.4 Tahun 2002.<sup>2</sup>

Kabupaten ini berada di gugusan pegunungan bukit barisan yang mana sebagian besar wilayahnya merupakan areal Taman Nasional Gunung Leuser yang telah dicanangkan sebagai warisan dunia. Secara administratif Kabupaten Gayo Lues memiliki 11 Kecamatan, 25 kemukiman, 144 kampung. Salah satu Kecamatan yang ada di Kabupaten Gayo Lues adalah Kecamatan Pantan Cuaca. Kecamatan Pantan Cuaca merupakan pemekaran dari Kecamatan Rikit Gaib, dibentuk pada tanggal 15 juni 2005 yang terdiri dari 7 Desa yaitu Kenyaran, Atu Kapur, Remukut, Tetingi, Seneren, persiapan Cane Baru, dan Persiapan Suri Musara.<sup>3</sup>

### 3.1.2 Letak Geografis

Kecamatan Pantan Cuaca Merupakan Kecamatan dengan luas terkecil di Kabupaten Gayo Lues. Luas Kecamatan ini sebesar 295,07 km<sup>2</sup> atau sekitar 3,08 % dari total luas Kabupaten Gayo Lues. Batas- batas wilayah Kecamatan ini meliputi :

1. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tengah.

<sup>1</sup> Profil Kabupaten Gayo Lues. *Sejarah Ringkas Kabupaten Gayo Lues*. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Gayo Lues

<sup>2</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017 tentang *Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan*

<sup>3</sup> Qanun Kabupaten Gayo Lues Nomor 18 Tahun 2004 Tentang *Pembentukan Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues*



2. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kecamatan Blangjerango, Tripe Jaya, dan Rikit Gaib.
3. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kecamatan Tripe Jaya
4. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kecamatan Aceh Timur dan Kabupaten Aceh Timur.

Kecamatan Pantan Cuaca memiliki Sembilan (9) Desa dan dua (2) Kemukiman.<sup>4</sup> Dilihat dari kemiringan sebagian besar lahan disetiap Desa terdapat empat (4) Desa yang berbeda pada sekitaran Kecamatan dan lima (5) Desa lainnya jauh dari Kecamatan, dan dilihat dari lokasi sebagian besar lahan Desa tampak bahwa sebanyak lima (5) Desa berada di lereng, dua Desa berada di lembah dan dua (2) Desa yang lain berada.

**Tabel 3.1**

**Jarak Dari Desa Ke Ibukota Kecamatan Pantan Cuaca Dan Ibukota  
Kabupaten Gayo Lues, 2017**

No	Desa	Jarak Dari Ibukota Kecamatan (km)	Jarak Dari Ibukota Kabupaten (km)
1	Tetinggi	30.00	35.00
2	Remukut	25.00	30.00
3	Seneren	10.00	25.00
4	Kenyaran	2.00	30.00
5	Atu Kapur	1.00	35.00

<sup>4</sup> Seksi Pelayanan dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kecamatan Pantan Cuaca

6	Kuning Kurnia	15.00	25.00
7	Suri Musara	2.00	30.00
8	Cane Baru	1.00	30.0
9	Aih Selah	6.00	30.00

### 3.1.3 Kependudukan

Penduduk Kabupaten Gayo Lues pada umumnya merupakan suku Gayo, Minang, Aceh, Jawa, Batak dan yang Lainnya. Wilayah yang memiliki jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kecamatan Blangkejeren yakni sebanyak 25.955 jiwa, dan yang terkecil jumlah penduduknya terdapat di Kecamatan Pantan cuaca yakni 4,410 jiwa.<sup>5</sup>

**Tabel 3.2**

#### **Jumlah Penduduk Kecamatan Pantan Cuaca Dirincikan Menurut Desa 2017.**

No	Desa	Jenis Kelamin		Jumlah (Jiwa)
		LK	PR	
1	Tetinggi	190	180	370
2	Remukut	281	259	540
3	Kuning Kurnia	104	108	212
4	Seneren	204	210	414
5	Atu Kapur	267	262	529
6	Cane Baru	428	437	865

<sup>5</sup> Kantor Kepala Desa dalam Kecamatan Pantan Cuaca

7	Suri Musara	266	273	539
9	Kenyanan	379	361	740
10	Aih Selah	103	98	201
	<b>Jumlah</b>	<b>2,222</b>	<b>2,284</b>	<b>4,410</b>

### 3.2 Gambaran Umum Kantor Camat Pantan Cuaca

#### 3.2.1 Visi dan Misi Kantor Camat

##### a. Visi

Terwujudnya Kantor Camat Pantan Cuaca Terdepan Dalam Pelayanan Administrasi

##### b. Misi

1. Terwujudnya sistem pengelolaan administrasi yang efektif dan efisien.
2. Mendorong terciptanya sinergitas pelaksanaan tugas seluruh aparatur Kecamatan.
3. Memantapkan fungsi koordinasi dan komunikasi dengan instansi terkait dalam pelayanan administrasi.<sup>6</sup>

#### 3.2.2 Tujuan dan Sasaran Kantor Camat

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi yang sudah ditetapkan, selanjutnya visi misi tersebut dirumuskan kedalam bentuk yang lebih terarah dan operasional yaitu berupa tujuan dan sasaran.

##### a. Tujuan Kantor Camat Pantan Cuaca

<sup>6</sup> Kantor Camat Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues

1. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
  2. Meningkatkan koordinasi, evaluasi, dan pembinaan
  3. Meningkatkan manajemen organisasi yang efektif
  4. Meningkatkan partisipasi masyarakat
- b. Sasaran Kantor Camat Pantan Cuaca
1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik
  2. Meningkatkan Kinerja Penyelenggaraan tugas Aparatur Desa
  3. Meningkatkan persentase layanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan waktu
  4. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan Desa.<sup>7</sup>

### 3.2.3 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Kantor Camat

Kantor Camat Kecamatan Pantan Cuaca mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dibidang Pelayanan kepada masyarakat .Adapun tugas pokok, fungsi, dan susunan organisasi Kecamatan Pantan Cuaca diatur Dalam Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 24 Tahun 2007 sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. Camat
  1. Melaksanakan pelayanan penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan
  2. Melakukan pembinaan terhadap pemerintahan Desa dan Kelurahan
  3. Menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan umum dan pembinaan keagrariaan dan pembinaan sosial politik dalam negeri

<sup>7</sup> Ibid hal 24

<sup>8</sup> Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 24 Tahun 2007 Tentang *Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan Kabupaten Gayo Lues*

4. Pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah Kecamatan
5. Pembinaan pembangunan yang meliputi pembinaan perkonomian, produksi serta pembinaan sosial
6. Pembinaan pembangunan masyarakat Desa yang meliputi pembinaan sarana dan prasarana perkonomian, produksi dan pembinaan pembangunan pada umumnya serta pembinaan lingkungan hidup
7. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dengan instansi terkait lembaga formal dan perorangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
8. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Sekretaris Camat

1. Penyusunan rencana, pengendalian dan mengevaluasi pelaksanaannya
2. Pelaksanaan urusan administrasi
3. Pelaksanaan urusan umum dan perlengkapan
4. Penyelenggaraan urusan tata usaha, administrasi kepegawaian, perlengkapan dan rumah tangga
5. Pelaksanaan koordinasi pelaksanaan tugas dengan instansi terkait lembaga formal dan perorangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya

c. Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum

1. Penyusunan program dan petunjuk teknis pemerintahan umum dilingkungan Kecamatan
2. Penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembinaan Desa atau Kelurahan
3. Pengadministrasian kependudukan di wilayah Kecamatan
4. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas dengan instansi terkait lembaga formal dan perorangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
5. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya

d. Seksi Ketentraman dan Perlindungan

1. Penyusunan program dan petunjuk teknis pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah Kecamatan
2. Pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban wilayah Kecamatan
3. Pelaksanaan koordinasi pelaksanaan tugas dengan instansi terkait, lembaga formal dan perorangan untuk kelancaran pelaksanaan tugas
4. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya

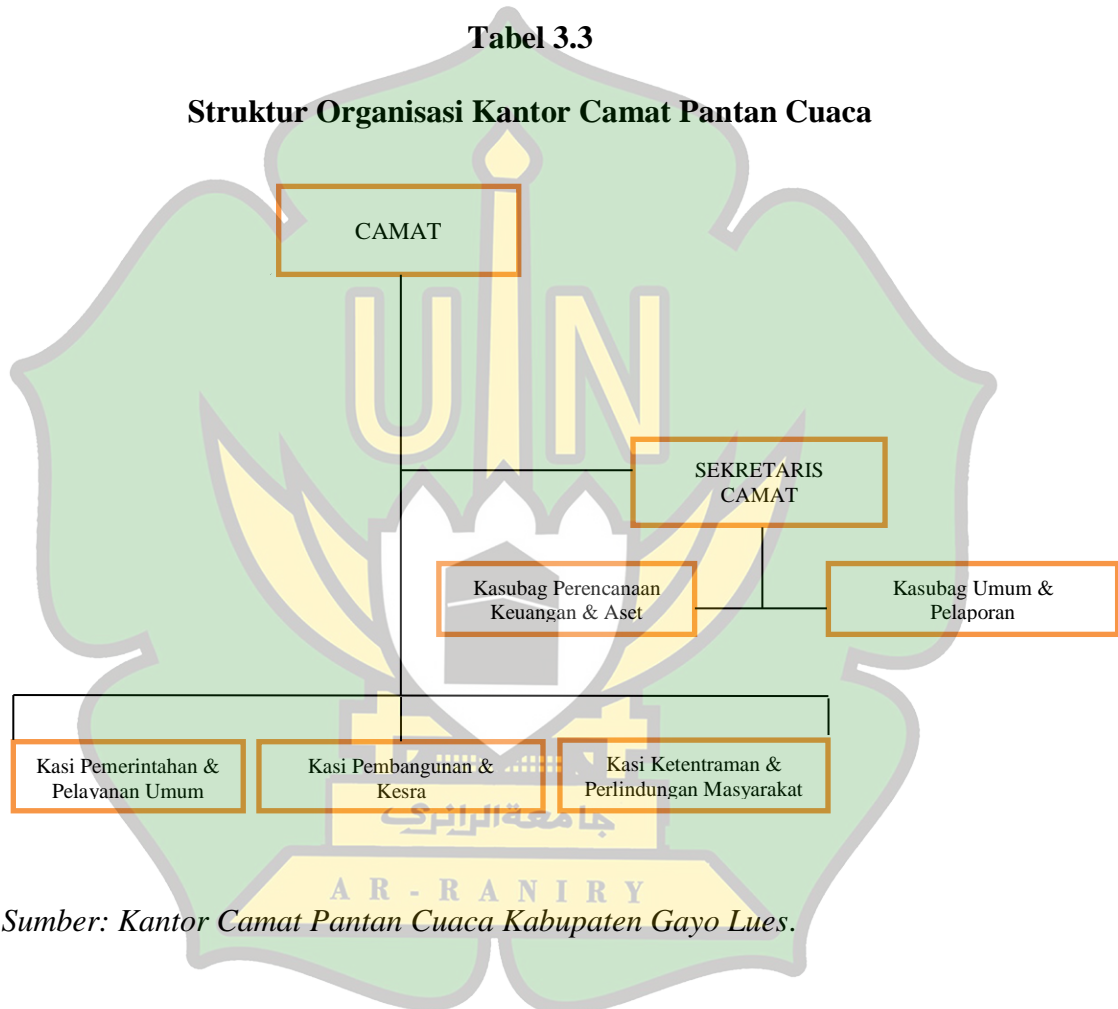
e. Seksi Pembangunan dan Kesra

1. Penyusunan program dan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana fisik, perekonomian dan produksi
2. Penyusunan program, pembinaan pembangunan dan pembinaan lingkungan hidup

3. Melakukan koordinasi dengan seksi lainnya untuk kelancaran tugas
4. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya

**Tabel 3.3**

**Struktur Organisasi Kantor Camat Pantan Cuaca**



*Sumber: Kantor Camat Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues.*

## BAB IV

### DATA DAN HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Pantan Cuaca, dalam bab ini penulis akan menyajikan data-data dari hasil penelitian yang telah diperoleh melalui proses wawancara tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca. Dalam melakukan pengumpulan data penelitian, peneliti terlebih dahulu mengumpulkan berbagai macam dokumen dan peraturan terkait program PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan informan untuk mengetahui lebih dalam lagi tentang program PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca.

Setelah melakukan penelitian dan melaksanakan wawancara dengan informan, maka dapat diperoleh informasi tentang faktor yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Adapun hal-hal yang menjadi indikator dalam penelitian ini yaitu: efektifitas (*effectiveness*), kesamaan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*). Berikut adalah pembahasan untuk masing-masing indikator :

##### 4.1.1 Efektifitas (*effectiveness*)

Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil



(akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tidak. Efektivitas secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

Efektivitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan pantan cuaca dapat terlaksana dengan baik yaitu dengan adanya pemahaman dan penyampaian informasi yang tepat oleh petugas pelayanan PATEN.

Berikut petikan hasil wawancara dengan Camat Pantan Cuaca :

*“Dengan cara sosialisasi. Kami mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang adanya PATEN ini. Kami memberitahukan tujuan adanya PATEN ini untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan berupa perizinan maupun non perizinan”.*<sup>1</sup>

Sekretaris camat juga berpendapat sama :

*“iya kami melakukan sosialisasi, memberikan pemahaman sehingga masyarakat tidak perlu lagi harus pergi ke kabupaten. Kami juga memberi tahu bagaimana proses kerjanya dan syarat-syarat yang harus dibawa ketika datang agar dapat lebih mempermudah jalannya pelayanan”.*<sup>2</sup>

Efektivitas merupakan hal yang penting, dalam pelaksanaan PATEN ini sosialisasi merupakan kunci kesuksesan berjalannya program ini dengan baik, karena berjalannya suatu program dengan baik dilakukan dengan sosialisasi yang baik pula. Melalui sosialisasi masyarakat menjadi mudah untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan PATEN dan juga mempermudah dalam menyelesaikan prosedur yang ditetapkan, dikarenakan pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dengan cara bersosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur dan alur

<sup>1</sup> Wawancara dengan Camat, M. Hasan Nurdin, S.pi pada tanggal 07 Desember 2020

<sup>2</sup> Wawancara dengan Sekretaris Camat, M. Darmawan, SE pada tanggal 07 Desember

PATEN mulai dari persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat dan proses yang akan dilakukan dalam pengurusan surat perizinan maupun non perizinan maka proses pelayanan yang dilakukan para pemberi layanan dan penerima layanan akan terasa lebih mudah karena sebelumnya berkas sudah dipersiapkan oleh masyarakat ketika ingin datang ke kantor camat tersebut.

Alur pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca sendiri yaitu pertama masyarakat mendaftarkan permohonan kepada petugas loket 1, selanjutnya petugas loket 2 akan mencatat nomor pendaftaran berkas, memberikan resi pendaftaran, memeriksa kelengkapan persyaratan, selanjutnya akan diserahkan ke loket 3 untuk melakukan verifikasi lapangan serta memproses penerbitan izin/rekomendasi/lainnya dan mengoreksi surat tersebut sebelum menyerahkannya kepada sekretaris Camat. Selanjutnya sekretaris camat mengoreksi dan menyerahkan berkas kepada Camat untuk di tanda tangani.

Kegiatan sosialisasi merupakan bentuk komunikasi yang aktif antara masyarakat dengan pihak kantor Kecamatan. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh petugas Kecamatan kepada masyarakat mengenai program PATEN berjalan baik dikarenakan masyarakat sudah memahami sangat jelas mengenai PATEN dan juga mengerti tentang prosedur-prosedur pelayanannya, kegiatan sosialisasi yang dilakukan dengan cara mengundang masyarakat datang ke aula kecamatan untuk dijelaskan mengenai program pelayanan PATEN, namun sosialisasi yang dilakukan belum rutin dilakukan setiap bulannya untuk dapat mengetahui keurangan-kekurangan dalam proses pelayanan, didapat dari beberapa informan yang diwawancarai.

#### 4.1.2 Kesamaan (*equaity*)

Kesamaan berkenaan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. kriteria kesamaan erat kaitannya dengan konsepsi yang saling bersaing, yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca petugas pelayanan harus memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan golongan ataupun status. Untuk itu peneliti melakukan wawancara kepada masyarakat guna mengetahui apakah petugas pelayanan PATEN memberikan pelayanan yang sama atau tidak.

Berikut petikan hasil wawancara dengan M. Nasir selaku masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Pantan Cuaca :

*“ya,saya di layani dengan baik disini. Saya sering mengurus surat dan mereka melayani saya dengan cepat dan juga sangat ramah. Kalau diperhatikan juga semua orang disini mendapatkan pelayanan yang sama, petugas tidak pernah memdeda-bedakan masyarakat yang datang ”.*<sup>3</sup>

pendapat yang sama yang dikemukakan oleh Nur Asmah selaku masyarakat yang menerima pelayanan :

*“ya saya di layani dengan baik sesuai prosedur yang berlaku, saya sering berurusan kesini untuk mengurus surat non-perizinan ”.*<sup>4</sup>

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Khaidir selaku masyarakat yang

<sup>3</sup> Wawancara dengan masyarakat bapak M.Nasir, pada tanggal 08 Desember 2020

<sup>4</sup> Wawancara dengan masyarakat ibu Nur Asmah, pada tanggal 08 Desember 2020

menerima pelayanan :

*“saya mendapatkan pelayanan yang baik, saya melihat masyarakat diperlakukan sama semuanya. Semuanya harus mengantri karena memang itu adalah prosedur”*.<sup>5</sup>

Di Kecamatan Pantan Cuaca sendiri para petugas Kecamatan yang mempunyai tanggung jawab dalam bidang PATEN sudah memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) yang ada di kantor camat Pantan Cuaca. Mereka sudah memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa membedakan status yang ada. SOP yang ada di Kantor Camat juga sudah sangat jelas tercantum, terdapat persyaratan-persyaratan yang harus dibawa dan dilengkapi oleh masyarakat ketika akan melakukan pelayanan.

Pelayanan yang baik harusnya dilakukan dengan jelas dan transparan, dengan adanya SOP di Kantor Camat Pantan Cuaca dapat mempermudah masyarakat ketika akan melakukan pelayanan. SOP di Kantor Camat Pantan Cuaca sudah sangat jelas tertera di depan pintu masuk ruangan sehingga dapat mempermudah masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan sendiri tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. Baik pemberi ataupun penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan. Di Kecamatan Pantan Cuaca, masyarakat sudah menerima pelayanan yang sama. Jadi, sesuai dengan hasil wawancara tingkat kesamaan pada pelayanan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca sudah sangat baik.

#### **4.1.3 Responsivitas (*responsiveness*)**

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan masyarakat bapak Khaidir pada tanggal 08 Desember 2020

Responsivitas berkenaan dengan kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca sudah dilengkapi dengan ruangan khusus pelayanan PATEN dan perlengkapan-perengkapan lainnya.

Berikut petikan wawancara dengan Camat Pantan Cuaca:

*“Kalau fasilitas PATEN disini sudah lengkap. Kami menyediakan ruangan khusus untuk layanan PATEN, menyediakan ruangan tunggu, sudah cukuplah untuk membantu masyarakat”.*<sup>6</sup>

Pendapat yang sama dikemukakan kepala seksi pelayanan:

*“kami sudah melengkapi fasilitas, seperti 3 meja dan kursi, ada kursi tunggu untuk masyarakat. struktur dan prosedur sudah tertera juga di ruangan PATEN. kami berusaha membuat masyarakat nyaman mungkin ketika sedang menerima pelayanan dari kami. Kami juga menyediakan komputer untuk keperluan layanan”.*<sup>7</sup>

Tujuan dari pelayanan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada masyarakat dan agar masyarakat merasa diperhatikan dan diperlakukan secara baik. Seperti yang dikatakan oleh Deby Ananta, selaku masyarakat yang menerima pelayanan :

*“pelayanan disini sangat baik dik, mereka sangat memperhatikan kebutuhan kami, pelayanan yang diberikan juga cepat”.*<sup>8</sup> Menurut Gunawan “ pelayanan yang diberikan sudah baik, pegawainya ramah dan membantu sekali dalam urusan kami”.<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara yang dilakukan responsivitas di Kecamatan pantan cuaca sudah baik, ditandai dengan para petugas memberikan perlengkapan yang

<sup>6</sup> Wawancara dengan camat, M. Hasan Nurdin, S.pi pada tanggal 07 Desember 2020

<sup>7</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, Yakub Darmawan, SE pada tanggal 07 Desember 2020

<sup>8</sup> Wawancara dengan masyarakat, Deby Ananta pada tanggal 08 Desember 2020

<sup>9</sup> Wawancara dengan masyarakat, Gunawan pada tanggal 08 Desember 2020

membantu dan membuat nyaman masyarakat. dengan adanya fasilitas yang memadai maka pelayanan akan berjalan dengan lancar.

Responsivitas dalam pelayanan sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan para pemberi layanan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan masyarakat. fasilitas merupakan salah satu cara yang efisien dalam mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. para pemberi layanan dikatakan responsive apabila dapat dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

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.

Dikantor Camat Pantan Cuaca 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.

#### 4.1.4 Ketepatan (*appropriateness*)

Ketepatan berkenaan dengan kriteria yang berhubungan dengan rasionalitas substantive, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan-tujuan program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. Dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca yang sudah belangsung sejak tahun 2017 terdapat perbedaan antara sebelum dan sesudah adanya program PATEN. Dalam pelaksanaan PATEN tentunya ada keuntungan yang didapat dalam mempermudah urusan pelayanan publik.

Berikut petikan hasil wawancara dengan Camat Pantan Cuaca :

*“tentunya ada perbedaan, sebelum ada PATEN masyarakat mengalami kesulitan dalam mengurus keperluannya 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”*.<sup>10</sup>

Sekretaris Camat juga berpendapat:

*“sangat berbeda, semenjak adanya PATEN pelayanan semakin tersusun dan terarah. Prosedur pelayanan semakin mudah dan tidak lagi berbelit-belit. Dulu sebelum ada PATEN masyarakat kesulitan karena harus ke kabupaten. Jarak ke kabupaten cukup jauh sampai disana belum tentu selesai urusan mereka. Dengan adanya PATEN ini sangat membantu masyarakat”*.<sup>11</sup>

Seksi Pelayanan Umum juga berpendapat sama:

*“adanya PATEN ini sangat membantu pemberi layanan dan juga penerima layanan. Yang sangat terbantu itu masyarakat karena tidak lagi*

<sup>10</sup> Wawancara dengan Camat, M. Hasan Nurdin, S.p.i pada tanggal 07 Desember 2020

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Sekretaris Camat, M. Darmawan, SE pada tanggal 07 Desember 2020

*harus pergi ke kabupaten apalagi kondisi ekonomi semua masyarakat disini berbeda jika harus pergi ke kabupaten, jarak yang jauh juga menjadi hambatan. Semenjak adanya PATEN semuanya menjadi dimudahkan, urusan tidak berbelit-belit, masyarakat juga sangat terbantu”.*<sup>12</sup>

Untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang ada dengan adanya program PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca memiliki kotak saran yang akan menampung kritik dan saran dari masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di kantor camat pantan cuaca.

Berikut petikan hasil wawancara dengan seksi pelayanan umum:

*“kami ada membuat kotak saran yang diisi masyarakat ketika selesai melakukan pelayanan disini. Tujuannya untuk bisa memperbaiki kualitas pelayanan yang kami berikan. Dan itu merupakan hal yang sangat perlu agar terjadinya pelayanan yang baik yang kami berikan”.*<sup>13</sup>

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.

Berikut petikan hasil wawancara dengan Deby Ananta, selaku masyarakat yang menerima 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”.*<sup>14</sup>

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Nur asmah, selaku masyarakat yang menerima pelayanan:

<sup>12</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Umum, Yakub Darmawan, SE pada tanggal 07 Desember 2020

<sup>13</sup> Wawancara dengan kepala seksi pelayanan umum, Yakub Darmawan, SE pada tanggal 07 Desember 2020

<sup>14</sup> Wawancara dengan masyarakat, Deby Ananta pada tanggal 08 Desember 2020



*“saya puas dengan pelayanan yang diberikan. Karena tidak menyusahkan sama sekali”*.<sup>15</sup>

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

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti berpendapat bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari kantor camat pantan cuaca merasa puas dengan adanya fasilitas yang ada dan juga pelayanan yang diberikan. Ini tidak terlepas dari peran penanggung jawab program PATEN yaitu bapak camat dan sekretaris camat yang terus melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan yang diberikan untuk memuaskan masyarakat.

#### **4.2 Faktor-Faktor Pendukung Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Pantan Cuaca**

Faktor pendukung kesuksesan PATEN di Kecamatan pantan cuaca yaitu:

*Pertama*, adanya SOP yang mengatur jalannya pelayanan PATEN. Dengan adanya SOP pegawai mengetahui apa saja yang bisa dan tidaknya dilakukan dalam memberikan layanan. Dalam kesuksesan program PATEN di Kecamatan pantan cuaca mereka mereka berpegang teguh pada visi, misi, dan motto yang sudah ditetapkan. Adanya SOP pelayanan akan menjadi lebih terarah,

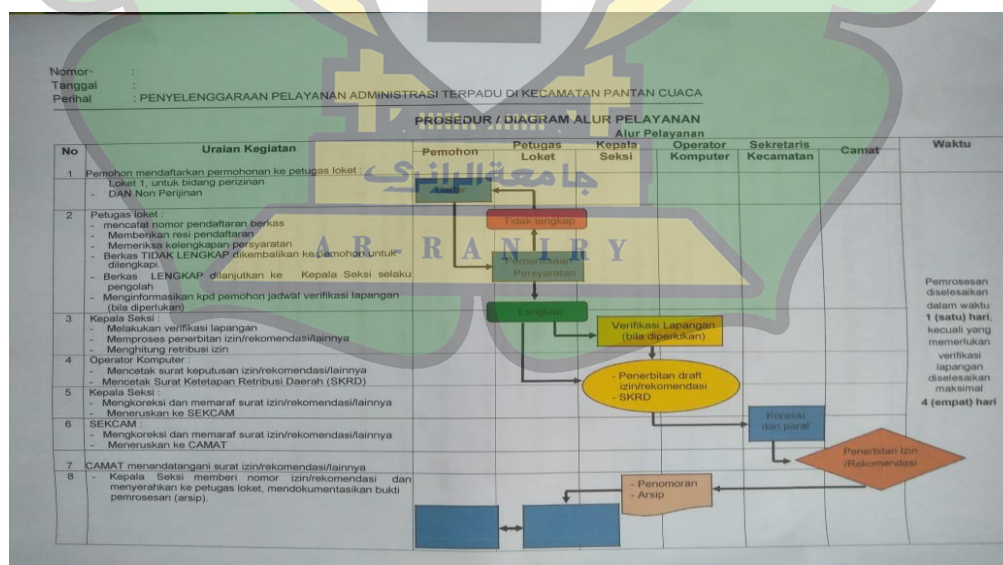
<sup>15</sup> Wawancara dengan masyarakat, Nur Asmah pada tanggal 08 Desember 2020

dengan motto 3S (*senyum, sapa, salam*) yang diberikan oleh petugas PATEN akan memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. pelayanan yang ramah dan dengan hati akan menimbulkan sikap kekeluargaan adalah salah satu indikator dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. SOP yang jelas akan memberikan kemudahan bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan tanpa keluar dari jalur yang sudah dan juga terhindar dari kesalahan.

Berikut petikan wawancara dengan Camat Pantan Cuaca :

*“sebagaimana kita ketahui dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus ada aturan yang berlaku untuk mempermudah segala urusan. Dalam pelayanan PATEN ini juga kami jalankan sesuai dengan SOP yang sudah ada disini, karena SOP merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelayanan. Dengan adanya SOP maka prosesnya menjadi sangat tersusun dan mudah baik bagi pemberi layanan maupun masyarakat yang sedang berurusan disini”<sup>16</sup>.*

Gambar 4.1 Prosedur Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)



Sumber : Kantor Camat Pantan Cuaca

<sup>16</sup> Wawancara dengan Camat, Bapak M. Hasan Nurudin, S.pi pada tanggal 07 Desember 2020

SOP merupakan salah satu bagian terpenting dalam mencapai suatu tujuan organisasi, apalagi dalam pemerintahan. Dengan disusunnya 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 efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan, meningkatkan akuntabilitas pelaksanaan tugas, menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara yang konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan, dan menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi waktu, mutu dan prosedur.

*Kedua*, adanya sarana dan prasarana yang ada di kantor camat pantan cuaca merupakan indikator dalam kesuksesan PATEN. sarana dan prasarana yang baik dan lengkap dapat membantu pelaksanaan PATEN yang sudah berjalan sejak tahun 2017. Sarana dan prasarana dibuat agar masyarakat merasa nyaman, Kecamatan pantan cuaca juga menyediakan teknologi seperti komputer, alat scanner, internet untuk mempermudah poses pelaksanaan PATEN.

Berikut petikan wawancara dengan Camat Pantan Cuaca :

*“adanya fasilitas yang lengkap, disini kami menyediakan kursi tunggu untuk masyarakat mengantri apabila yang datang ramai, komputer juga sudah tersedia dan kami juga sudah memberikan permohonan ke kabupaten untuk penambahan komputer untuk lebih mempermudah lagi kedepannya, alat scan juga sudah tersedia untuk berbagai keperluan. Kalau masalah internet, sudah dipasang wifi disini tapi jaringan disini kadang ada kadang hilang, mungkin nanti kami akan lebih mengoptimalkan jaringan wifi nya untuk memenuhi kebutuhan*

*masyarakat juga apabila membutuhkan”<sup>17</sup>.*

Gambar 4.2 Fasilitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)



*Sumber : Kantor Camat Pantan Cuaca.*

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. Adanya sarana dan prasarana dapat mempermudah dan mempercepat pekerjaan aparatur, sehingga dapat menggunakan waktu secara efisien. 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 lebihh ringkas.

*Ketiga*, aspek birokrasi, aspek ini merupakan pendukung utama dalam

<sup>17</sup> Wawancara dengan Camat, M. Hasan Nurdin, S.pi pada tanggal 07 Desember 2020

suksesnya sebuah pelayanan .

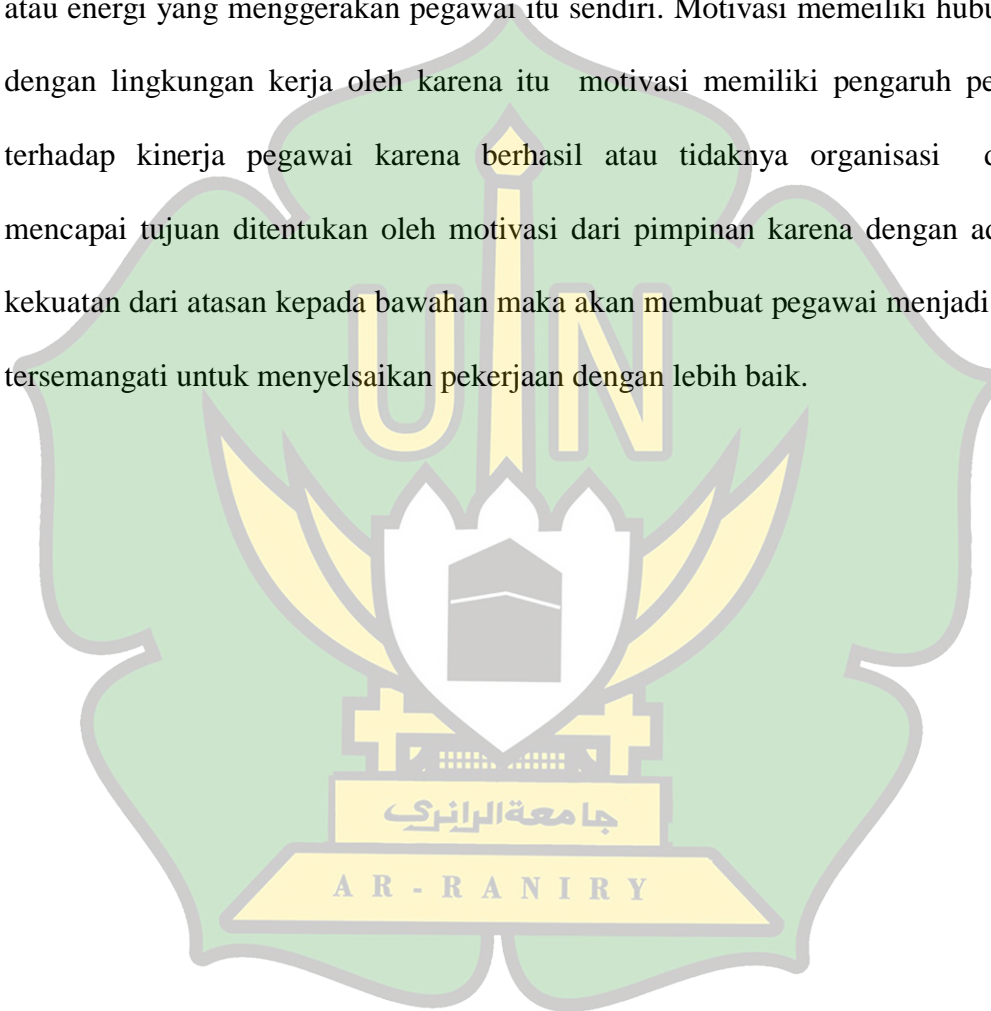
Berikut petikan wawancara dengan Camat Pantan Cuaca :

*“yang terpenting dalam pelaksanaan ini yaitu para pemberi layanan, oleh karena itu saya dan pegawai yang ada di kantor saling bekerja sama dalam pelaksanaan PATEN ini. Setiap apel pagi saya selalu memberikan arahan kepada pegawai saya tentang arahan-arahan yang harus dilakukan bersama, mengingatkan kembali kepada mereka bahwa mereka mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. apabila ada suatu kesalahan maka kami akan menyelesaikannya dan mencari solusi dengan mengadakan rapat. Hal ini sudah sering kami lakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat”<sup>18</sup>.*

Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca bisa berjalan dengan baik karena adanya arahan yang baik dari atasan terhadap bawahan. Apel yang dilakukan disetiap 5 hari kerja pada pagi harinya menjadi sarana untuk pendelegasian tugas-tugas, saran-saran yang membangun dan koreksi bagi setiap permasalahan juga dilakukan secara singkat. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pantan Cuaca berjalan dengan baik karena sumber daya yang dimiliki dan pelaksana pelayanan memahami apa saja tugas yang harus dilaksanakan serta keinginan yang dimiliki untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Adanya pendelegasian tugas dan wewenang yang baik membuat pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik dan teratur. Pelaksana yang ada di Kecamatan pantan cuaca terdiri dari 9 (sembilan) orang, jumlah ini terbilang cukup karena masyarakat di Kecamatan Pantan Cuaca juga tidak begitu banyak. saat ini para petugas mempunyai daftar piket untuk pelayanan PATEN sehingga setiap pegawai sudah mempunyai tanggung jawabnya masing-masing.

<sup>18</sup> Wawancara dengan Camat, M. Hasan Nurdin, S.pi pada tanggal 07 Desember 2020

Sumber daya terpenting dalam sebuah organisasi adalah sumberdaya manusia, yaitu orang-orang yang memberikan tega, kreativitas, dan bakat tidak terlepas dari kinerja aparatur itu sendiri. Motivasi terbentuk dari sikap pegawai dalam menghadapi situasi kerja ditempat kerja itu. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan pegawai itu sendiri. Motivasi memiliki hubungan dengan lingkungan kerja oleh karena itu motivasi memiliki pengaruh penting terhadap kinerja pegawai karena berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan ditentukan oleh motivasi dari pimpinan karena dengan adanya kekuatan dari atasan kepada bawahan maka akan membuat pegawai menjadi lebih tersemangati untuk menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pembahasan dan penganalisaan tentang evaluasi 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 “Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues” sebagai berikut :

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

- a. Efektivitas (*Effectiveness*) : Penyampaian informasi mengenai PATEN di Kecamatan pantan cuaca sudah baik. Petugas PATEN menyampaikan informasi mengenai PATEN dengan cara sosialisai kepada masyarakat dan sudah sesuai SOP. Namun sosialisasi yang dilakukan belum rutin sehingga tidak dapat mengetahui kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam proses pelaksanaan pelayanan PATEN.
- b. Kesamaan (*Equity*) : 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.

c. Responsivitas (*Responsiveness*) : Responsivitas pada pelaksanaan 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 untuk membaca informasi.

d. Ketepatan (*Appropriateness*): 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.

5.1.2 Faktor pendukung pelaksanaan PATEN di Kecamatan pantan cuaca yaitu : *pertama*, adanya SOP yang mengatur jalannya pelayanan PATEN. dalam kesuksesan PATEN di Kecamatan pantan cuaca mereka berpegang teguh pada visi, misi dan motto yang ditetapkan sehingga pelayanan yang diberikan sangat maksimal. *Kedua*, adanya sarana dan prasarana yang lengkap seperti ruang tunggu, komputer, alat scaner membuat proses pelayanan menjadi baik dan masyarakat juga nyaman. *Ketiga*, aspek birokrasi merupakan pendukung utama, adanya arahan yang baik dari



atasan dan bawahan membuat pelaksanaan PATEN menjadi baik. Pelaksana PATEN di Kecamatan pantan cuaca memiliki sumber daya yang memahami tugas yang harus dilakukan dan keinginan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Adanya pendelegasian tugas dan wewenang yang baik membuat pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik dan teratur.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil Penelitian yang sudah dilakukan, maka penulis memberikan saran antara lain :

1. Perlu adanya perbaikan untuk beberapa fasilitas seperti spanduk dan banner yang sudah rusak agar masyarakat tidak kesulitan untuk membaca informasi yang sudah tertera. Spanduk dan banner yang sudah rusak antara lain spanduk visi dan misi kecamatan yang tertera di depan ruangan PATEN, dan banner informasi lainnya.
2. Dengan melihat keadaan dan kondisi kecamatan Pantan Cuaca yang jauh dari Ibukota kabupaten, untuk kelancaran proses pelayanan sebaiknya memperkuat koneksi wifi di Kantor Kecamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Alwi, Hasan. 2003. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka
- Arisutha, Damartaji. 2005. Dimensi Kualitas Pelayanan. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Azwar, Saifuddin. 2001. Metode Penelitian. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1978. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka.
- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik Peduli, Iklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada Press.
- Gulo, W. 2002. Metode Penelitian. Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Hardiyansyah. 2001. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya, Yogyakarta: Gava Media
- Hoslo, Jusach Eddy. 2006. Kebijakan Publik & Desentralisasi esai-esai dari Sorong. Laksbang
- Kimbal, Rahel Widiawati. 2015. Modal Sosial Industri Kecil Sebuah Studi Kualitatif. Yogyakarta : Deepublish
- Milles, Mattew B dan A Michele Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif (terj Tjejep Rohendi Rohidi). Jakarta : UI Press.

- Moleong, Lexy J. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Muhaimin, Sutiah dan Sugeng Listyo Prabowo. 2009. Manajemen Pendidikan. Jakarta : Kencana.
- Nugroho, Riant. 2004. Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: Elx Media Kumpotindo.
- Putra, Fadhila. 2012. New Public Governance. Malang : UB Press.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ridwan, Juniarso, Ahmad Sodik Durajat. 2012. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung : Nuansa.
- Rukajat, Ajat. 2018. Pendekatan Penelitian Kualitatif. Yogyakarta : Deepublish.
- Rusli, Budiman. 2004. Pelayanan Publik Di Era Reformasi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Safithry, Esty Aryani. 2018. Asemen Teknik Tes Dan Non Tes. Malang : CV IRDH.
- Soemintoro, Ronny Hanitijo. 1983. Metodologi Penelitian Hukum. Jakarta: Gelia.
- Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Surjadi. 2002. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung : Reifika Aditama.
- Suryabrata, Sumadi. 2013. Metodologi Penelitian. Jakarta : Rajawali Pres.
- Suyito, sandu dan Ali Sodik. 2015. Dasar Metode Penelitian. Litrase Media Publishing.
- Yusuf, A. Muri. 2006. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian

Gabungan. Jakarta : Kencana.

### **Jurnal**

Abdul Mahsyar. 2011. *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Jurnal.Vol I No. 2, Oktober .

Arfan Dilando D, Febri Yuliani. 2017. *Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Rumbai Pesisir*". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.

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

Gentur Wiku Pribadi, Krismartini. 2016. *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Nanggulan Kabupaten Kulon Progo*. Journal Of Public Policy And Management Review. Vol 5 No 1.

Leo Agung Kurniawan. 2016. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo*. Jurnal .Vol 4 No 3, September-Desember.

Rudi Santoso Adi, Ahmad taufiq, Supratiwi. 2013. *Evaluasi Pelaksanaan Program Gerdu Kempling Di Kecamatan Semarang Barat*. Jurnal Ilmu Pemerintahan tahun 2013.

Sri Wahyuni. 2019. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Blangkjeren Kabupaten Gayo*

Lues. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Ar-Raniry.

Wina Marchelina DKK. 2017. *Evaluasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tanjung Pinang Timur Kota Tanjungpinang Tahun 2017*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

#### **Peraturan Perundang-Undangan**

Pasal 4 undang-undang nomor 25 tahun 2009, *tentang Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Peraturan Bupati Gayo Lues Nomor 24 Tahun 2007, *tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintahan Kecamatan Kabupaten Gayo Lues*.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017, *tentang Kode dan Data Wilayah Administrasi Pemerintahan*.

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 (2) Nomor 4 tahun 2010, *tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.

Qanun Kabupaten Gayo Lues Nomor 18 Tahun 2004, *tentang Pembentukan Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues*.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2004, *tentang Perencanaan Pembangunan Nasional*.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, *tentang Pelayanan Publik*.

**Artikel/Website Resmi Pemerintah**

<https://gayolueskab.bps.go.id/pu> (diakses pada tanggal 21 Januari 2013).

<https://harianandalas.com/aceh/pantan-cuaca-kecamatan-terbaik-2019-se-gayo-lues> (diakses pada tanggal 19 Agustus 2019).

Profil Kabupaten Gayo Lues. *Sejarah Ringkas Kabupaten Gayo Lues*. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Gayo Lues.



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIP UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**Nomor : 371/Un.08/FISIP/Kp.07.5/02/2020**

**TENTANG**

**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan skripsi dan ujian munaqasyah mahasiswa pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh maka dipandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut yang dituangkan dalam Surat Keputusan Dekan;  
b. Bahwa saudara yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
6. Keputusan Presiden Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
7. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi & Tata Kerja UIN Ar-Raniry;  
8. Peraturan Menteri Agama Nomor 21 Tahun 2015, tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 492 Tahun 2003, tentang Pendelegasian Wewenang Pengangkatan, Pemindahan, dan Pemberhentian PNS di Lingkungan Depag RI;  
10. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Badan Layanan Umum;  
11. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : 02/Un.08/R/Kp.07.5/01/2018 tentang Pemberian Kuasa dan Pendelegasian Wewenang Kepada Pejabat di Lingkungan Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
- Memperhatikan** : Keputusan Seminar Proposal Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara pada tanggal **24 Januari 2020**
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan** :  
**PERTAMA** : Menunjuk Saudara :  
1. Dr. Mahmuddin, M.Si. : Sebagai pembimbing pertama  
2. Muazzinah, B.Sc., MPA : Sebagai pembimbing kedua  
Untuk membimbing skripsi :  
Nama : Ramadan  
NIM : 160802143  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul : Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues
- KEDUA** : Pembayaran honorarium pembimbing pertama dan kedua tersebut dibebankan pada DIPA UIN Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020.
- KETIGA** : Surat Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan sampai dengan berakhirnya Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020 dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 10 Februari 2020  
An. Rektor  
Dekan,  
  
Ernita Dewi



- Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
  2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara.
  3. Pembimbing yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
  4. Yang bersangkutan.



**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-raniry.ac.id

Nomor : B-2117/Un.08/FISIP I/PP.00.9/12/2020  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,  
Kantor Camat Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues

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

Nama/NIM : **RAMADANI / 160802143**  
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Administrasi Negara  
Alamat sekarang : Baitussalam

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 **Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pantan Cuaca Kabupaten Gayo Lues**

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

Banda Aceh, 04 Desember 2020  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



Berlaku sampai : 30 Juli 2021

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





PEMERINTAH KABUPATEN GAYO LUES  
**KECAMATAN PANTAN CUACA**

Jalan Blangkejeren-Takengon Km. 28 Kode Pos 24654 Telp. (0642) 21107

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Nomor : 420/ /2020

1. Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Nomor : B-2117/Un.08-FISIP 1/PP.00.9/12/2020 Tanggal 04 Desember 2020 perihal Permohonan Izin Penelitian.
2. Berkaitan dengan hal tersebut bahwa betul Saudari **Ramadani**, NIM 160802143, Semester IX (Sembilan) Program Studi Ilmu Administrasi Negara telah melakukan Penelitian di Wilayah Kecamatan Pantan Cuaca sebagai bahan penulisan Skripsi dengan judul :

**“ EVALUASI PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PANTAN CUACA  
KABUPATEN GAYO LUES ”**

3. Pada perinsipnya kami tidak menaruh keberatan mengeluarkan Surat Keterangan Penelitian Pengumpulan Data ini sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan dan Perundang-Undangan yang berlaku.
4. Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk bahan pertimbangan sesuai ketentuan yang berlaku.

Pantan Cuaca, 09 Desember 2020 M  
24 Jumadil Awal 1442 H

جامعة الرانيري

AR-RANIRY

CAMAT PANTAN CUACA,

**M. HASAN NURDIN, S.Pi**

Pembina/IV.a

NIP. 19670815 200312 1 001



Visi dan Misi Kantor Camat Pantan Cuca Camat



Wawancara dengan Sekretaris Pantan Cuca



Ruangan PATEN



Kantor Camat Pantan Cuca