

# PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK (STUDI PENGURUSAN e-KTP)

Oleh

**Dwi Pratiwi Putri dan Raden Imam Al Hafis**

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Administrasi Publik Fisipol UIR

## ABSTRACT

*Integrated Subdistrict Administrative Services have a role in providing servants in the District wilaya, among others, the service for handling e-KTP. Therefore, the implementation of e-KTP management services must optimize the form of service provided through Requirements, Procedures, Time, Products, Complaints. Public services are expected to be carried out in all matters including services in the management of e-ID cards at the Tualang Sub-District Office, Siak Regency. The purpose of this study was to analyze the service of administering the e-KTP at the Tualang Sub-District Office in Siak Regency and find out the obstacles in the service of the e-KTP Management at the Tualang Sub-District Office in Siak Regency. The results of this study are expected to provide the following benefits: contribution of the mind in order to develop science, especially in the field of social and political sciences as well as references to improve services, especially in the Management of e-KTP at the Tualang Sub-District Office, Siak Regency. The results of the research conducted at the Tualang Sub-District Head Office in Siak Regency through five indicators were in the category "Good Enough" with a value of 26 or a percentage of 57%. However, the author recommends to the employees of the Tualang Sub-District Office of Siak Regency in providing e-KTP Management services in order to improve the quality and quality of services in order to achieve better service.*

*Keywords: Public Service, Administration, Management of e-KTP*

## ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan memiliki peran dalam memberikan pelayanan di wilayah Kecamatan antara lain pelayanan pengurusan e - KTP. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan e-KTP harus mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan melalui Persyaratan, Prosedur, Waktu, Produk, Pengaduan. Pelayanan publik diharapkan dapat terlaksana dalam segala hal termasuk pelayanan dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan Pengurusan e-KTP di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak serta mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan Pengurusan e-KTP di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut : sumbangan pikiran dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu sosial dan politik serta acuan untuk meningkatkan pelayanan khususnya dalam Pengurusan e-KTP di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak. Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak melalui lima indikator berada pada katagori” **Cukup Baik** “dengan nilai 26 atau persentase 57%. Namun penulis menyarankan kepada pihak pegawai Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan Pengurusan e-KTP agar dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan guna mencapai pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Administrasi, Pengurusan e-KTP

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Salah satu tujuan Tujuan Nasional Bangsa Indonesia yang tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, adalah untuk

melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia serta memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan

ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Undang-Undang dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah daerah harus member pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik disebutkan bahwa yang termasuk kelompok pelayanan administrative adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai benduk dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu keluarga, Surat Izin Mengemudi (pusat, Pemerintah Provinsi, Kabupaten/kota maupun instansi lain yang sejajar) kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pada era otonom daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintah.

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara

pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

#### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Produk

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 5. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Perbaikan kinerja pelayanan birokrasi akan dapat memperbaiki iklim investasi yang sangat diperlukan oleh pemerintah agar segera keluar dari krisis ekonomi yang berkepanjangan. Pelayanan birokrasi publik Indonesia dari studi dan observasi tidak banyak mengalami perbaikan, bahkan cenderung menjadi semakin buruk. Akibatnya pemerintah mengalami kesulitan untuk menarik investasi (Ndraha 2005; 36). Hal ini dapat menurunkan investasi di Indonesia, karena dapat diketahui bahwa organisasi birokrasi menjadi bidang masalah dalam menghambat tingkat investasi itu.

Semenjak dikeluarkannya Undang-undang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah Daerah secara berkesinambungan dituntut untuk dapat meningkatkan

pelayanan. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan dengan tanpa membedakan status masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain pelayanan yang adil dan demokratis.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengkajian, Pengembangan Dan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Pasal 1 poin 2 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK di tingkat Penyelenggara dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai satu kesatuan. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu system informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia, sistem ini meliputi pendataan penduduk dan pencatatan sipil. Data kependudukan antara lain : Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan sebagainya.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) pada tanggal 15 Januari 2010. Penetapan Paten yang dikeluarkan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk memberikan pemerintah daerah dalam hal ini Pendelegasian wewenang Kabupaten/Kota terhadap kecamatan dalam penyelenggaraan paten guna pencapaian pelayanan yang cepat dan tepat. dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Penetapan Paten Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota dimana Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan dengan melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai peraturan-peraturan yang berlaku.

Paten adalah merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik dengan ruang lingkup pelayanan bidang perizinan dan non perizinan dengan mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Pelayanan paten Kecamatan adalah proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Paten yang dilaksanakan di kecamatan memiliki perbedaan dengan pelayanan administrasi lain yang sejenis.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Paten. Paten merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya

dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup Paten meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang *non* perizinan. Maksud penyelenggaraan Paten untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. Paten mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

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

Pelayanan Paten yang diselenggarakan di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam penelitian ini melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat dalam pelayanan khusus dalam pembuatan e-KTP, hal ini cenderung menjadi dilema pegawai Kecamatan Tualang dalam memberikan penanganan pelayanan e-KTP terhadap masyarakat pemohon. Pelayanan yang diberikan masih mengalami waktu keterlambatan dalam memberikan pelayanan, serta prosedur dan kemampuan pegawai dinilai masih belum respon terhadap apa yang menjadi kinerjanya.

Kebijakan Paten di Kabupaten

Siak pertama kalinya di *launching* pada tanggal 16 Januari 2012 di Kecamatan Tualang. Pemerintah Kabupaten Siak menjadi pelopor dalam pelaksanaan Kebijakan Paten di Provinsi Riau. Keterlibatan Kabupaten Siak dalam mensukseskan kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Dalam Negeri ini adalah untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di dalam organisasi pemerintahan di Kabupaten Siak. Keterlibatan Kabupaten Siak untuk melaksanakan Paten ini merupakan bagian dari visi dan misi Kabupaten Siak yang ingin mewujudkan pelayanan publik terbaik di Provinsi Riau.

Ditetapkannya Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah dijadikan dasar oleh kecamatan yang ada di Kabupaten Siak untuk melaksanakan Paten ini dengan sebaik-baiknya. Dengan disahkannya peraturan ini menjadikan camat memiliki kewenangan untuk mengeluarkan izin sesuai dengan tupoksi dan besarnya usaha dan juga dengan pemberian pelimpahan kewenangan ini diharapkan dapat memperpendek rentang kendali dan pendelegasian wewenang di Kecamatan sehingga hal ini dapat memudahkan masyarakat yang ingin mengurus permohonan izin skala kecil dan yang tidak memerlukan kajian teknis.

Adapun jenis dan bentuk pelayanan yang ada pada kantor camat Tualang Kabupaten Siak secara umum yaitu :

**Tabel 1 : Jenis Bentuk Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tualang**

**Kabupaten Siak 2017**

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Urusan
1	Administrasi Kependudukan	Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP) Surat keterangan kartu keluarga (KK) Surat akte kelahiran Surat pindah
2	Surat pengantar perizinan	Surat tempat izin usaha Surat izin mendirikan bangunan (IMB).
3	Surat pengantar keterangan	Surat keterangan ganti rugi (SKGR).
4	Surat-surat lainnya	Legalisis surat rekomendasi.

Sumber : Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak 2018

Berdasarkan tabel diatas jenis bentuk pelayanan pada Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak meliputi pelayanan Administrasi Kependudukan, Surat pengantar perizinan, Surat pengantar keterangan. Dalam penelitian ini sipeneliti melihat bagaimana pelayanan Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP) dikantor camat.

Pelayanan kinerja pegawai sangatlah mempengaruhi sejauh mana tingkat kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan. tingkat pendidikan yang rendah sangat memberikan pengaruh pemberian pelayanan, hal ini pada kantor Camat Tualang Kabupaten Siak bisa berdampak pada efektivitas pelaksanaan tugas pemerintahan dalam pelayanan administrasi pada kantor Camat Tualang Kabupaten Siak. Untuk lebih jelasnya berikut alur pelayanan dalam pembuatan e- KTP Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Masyarakat yang melakukana pemohon Rekam Data e-KTP yaitu;

1. Pemohon datang ketempat pelayanan membawa surat panggilan.
2. Pemohon menunggu panggilan

nomor antrean.

3. Pemohon menuju keloket yang telahditentukan.
4. Petugas melakukan verifikasi data penduduk dengan basis data.
5. Petugas mengambil foto pemohon secara langsung.
6. Pemohon membubuhkan tanda tangan pada alat perekam tandatangan.
7. Selanjutnya dilakukan perekaman sidik jari dari pemindaan retina mata.
8. Petugas membubuhkan tandatangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman foto, tanda tangan dan sidik jari.
9. Pemohon dipersilahkan pulang untuk menunggu hasil proses pencetakan 2 minggu setelah pembuatan.

Pelayanan pembuatan e-KTP telah memberikan kontribusi yang berlangsung begitu banyak di Kecamatan Tualang mulai dari KTP biru sampai dengan e-KTP. Adapun Jumlah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat pemohon terhadap kepemilikan KTP sebgai berikut :

**Tabel 2 : Jumlah kepemilikan KTP di Kecamatan di Kecamatan Tualang**

**Kabupaten Siak Tahun 2017.**

No	Desa/Kelurahan	Kepemilikan KTP	Kepemilikan e-KTP
		Biru	
1.	Maredan Maredan	340	2.218
2.	Barat Perawang	201	2.256
3.	Perawang Barat	198	25.899
4.	Pinang Sebatang	208	12.929
5.	Pinang Sebatang Barat	302	2.867
6.	Pinang Sebatang Timur	268	3.762
7.	Tualang	179	5.839
8.		232	4.798
Jumlah		1.928	60.598
Total Keseluruhan		62.496	

Sumber : Kantor Camat Tualang, 2018

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh petugas pada Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP kepada masyarakat masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Masih ada keterlambatan waktu pelayanan yang diberikan, proses yang berbelit-belit serta potensi pegawai yang masih belum paham terhadap tugas kinerja pegawai. Sehingga dimana diketahui isu yang berkembang dalam masyarakat yang kecewa terhadap pelayanan yang kurang baik dari pemerintahan kecamatan dalam hal ketetapan waktu, sikap petugas yang masih belum mempunyai sifat melayani. Berdasarkan pengamatan penulis ada beberapa permasalahan ataupun fenomena yang dilihat diantaranya yaitu :

1. Ditemui bahwa masih terdapat dalam pelaksanaan pelayanan oleh pegawai Kecamatan Tualang dalam menangani pelayanan Rekam Data e-KTP masih kurang disiplin hal ini terlihat belum tepat waktu dalam melakukan perekaman e-KTP dimana berdasarkan SOP yang ada dimana waktu penyelesaian pelayanan e-KTP selama 2 minggu sedangkan berdasarkan penelitian awal penelitian tanggal ditentukan bahwa diketahui penyelesaian e-KTP lebih dari SOP

yang ada yaitu sampai dengan 3 minggu bahkan 1 bulan lebih.

2. Ditemui masih rendahnya potensi pegawai dalam penanganan pelayanan terlihat pada tabel 1.2 dimana diketahui tingkat pendidikan SMU/SLTA yang paling banyak yaitu sebanyak 10 orang dan, DIII sebanyak 5 orang, DIII sebanyak 3 orang dan S2 sebanyak 1 orang, diiringi tingkat pendidikan S1 sebanyak 3 orang, DI sebanyak 1 orang serta S1 sebanyak 1 orang sehingga mempengaruhi tingkat keberhasilan kemampuan dalam penanganan terhadap kinerja pegawai serta belum adanya diketahui

Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk Berdasarkan uraian dan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP)”.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian ataupun latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pokok permasalahan ini sebagai berikut, yaitu : “

1. Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP)”.

2. Apa saja faktor hambatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP)

### **Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu untuk mengisi dan ikut berpartisipasi dalam perkembangan ilmu administrasi, khususnya dibidang Ilmu Administrasi Publik.
2. Kegunaan Praktis, yaitu diharapkan dapat menjadi masukan bagi masyarakat.
3. Kegunaan Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis lainnya yang akan melaksanakan penelitian pada bidang dan kasus yang sama.

### **STUDI KEPUSTAKAAN**

#### **Konsep Administrasi**

Secara terminologi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Faried Ali (2011;19) apa yang disebut “Administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Mengurus diarahkan pada penciptaan keteraturan sebab pengurusan yang teratur menghasilkan pencapaian tujuan yang tepat atau pada tujuan yang diinginkan. Mengatur diarahkan pada penciptaan keteraturan, serta mengelola diarahkan pada kegiatan yang berlangsung secara holistik.

Syafri (2012;3) mengatakan administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengelolaan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan,

penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/insitusi.

#### **Konsep Administrasi Publik**

Administrasi publik di Indonesia dikenal dengan istilah Administrasi Negara yakni salah satu aspek dari kegiatan Pemerintahan (Kasim, 1993;21). Menurut Gordon (dalam Kasim 1993;22) administrasi publik adalah studi tentang seluruh proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai dengan peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif dan peradilan. Definisi ini secara implisit menganggap administrasi publik terlibat dalam seluruh proses kebijakan publik.

#### **Konsep Pelayanan Publik**

Kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain. Menurut Moenir (2002;27) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris “*public*” yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Istilah publik di Indonesia telah menjadi bahasa baku yang dapat diterima. “Publik” di Indonesia dapat berarti umum, orang banyak, dan ramai. Istilah publik juga turut dijelaskan oleh Cutlip dan Center dalam Syafri (2012;15) yang mengatakan bahwasanya publik merupakan kelompok individu yang

terikat oleh kepentingan bersama dan berbagi rasa atas dasar kebersamaan.

Sedangkan menurut Sinambela dalam (Pasolong 2013;128) bahwasanya pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dalam Winarsih (2005;141) pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat diwujudkan apabila dalam lingkungan internal organisasi penyelenggara pelayanan terdapat 3 (tiga) komponen, yaitu:

Menurut Kasmir dalam Pasolong (2013;133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Adapun standar pelayan publik menurut standar pelayan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

### 3. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

### 3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### 4. Produk

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

### 5. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

### Operasional Variabel

**Tabel 3 : Operasional Variabel Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.**

Konsep	Variabel	Indikator	Ukuran/Item penilaian	Skala
Pelayanan Publik yaitu, segala pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan	Pelayanan	Persyaratan a	.Pengisian formulir. .Pengisian data pemohon Pembuatan e-KTP . .Mengikuti pelayanan dari bagian satu kebagian lainnya.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Prosedur	a.Prosedur yang diberikan jelas. b.Prosedur mudah dipahami. c.Prosedur tidak berbeli-belit.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Waktu Pelayanan	a.Penyelesaian Pelayanan dengan tepat waktu. b.Penyelesaian pelayan diterima dengan cepat dan tepat. c.Sesuai dengan SOP.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Produk	a.Keramahan dan kesidiplinan kerja. b.Mengutamakan Ketelitian kerja. c.Mengutamakan Kualitas kerja.	Baik Cukup Baik Kurang Baik
		Pengaduan	a. Penyediaan kotak saran. b. Portal pengaduan dalam website.	Baik Cukup Baik Kurang Baik

### METODE PENELITIAN

#### Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kuantitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran. Sugiyono (2012;80).

#### Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menetapkan lokasi penelitian pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di

Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam pelayanan e-KTP. Adapun memilih lokasi penelitian ini dikarenakan pelayanan yang diberikan kantor camat dalam pembuatan e-KTP dinilai masih lambat sementara ketetapan penyelesaian e-KTP sampai dengan 2 minggu melainkan sampai dengan berbulan serta prosedur yang rumit sehingga masyarakat masih ditemui yang belum mengurus e-KTP.

#### Populasi Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. (Sugiyono 2012;80). Sampel merupakan bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Adapun yang menjadi

populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Kepala Kecamatan, Pegawai Kecamatan dan serta masyarakat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4 : Populasi dan Sampel penelitian Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak**

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Camat Tualang Kab Siak	1	1	100%
2	Pegawai Kecamatan Tualang Kab Siak	15	5	100%
3	Masyarakat Pemohon e-KTP	60.598	40	0.04%
	Jumlah	60.619	46	-

Sumber : Olahan penelitian, 2018

### Jenis Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah menggali informasi dengan menanyakan tujuan data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi pelaksanaan pelayanan terhadap pemohon pembuatan e-KTP. Adapun data tersebut adalah pegawai pemberi pelayanan, masyarakat pemohon e-KTP.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data sekunder berupa Undang-Undang yang berkaitan dengan Paten, buku-buku pendukung Paten, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber jumlah pelayanan Paten pelayanan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan keterangan yang diperlukan

sehubungan dengan penelitian ini, dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi (*observation*) adalah pengamatan langsung yang dilakukan penelitian ke lapangan untuk mengetahui secara nyata mengenai Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Tualang dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP dalam bentuk syarat-syarat pengurusan e-KTP, prosedur dan waktu penyelesaian e-KTP.
2. Wawancara (*interview*), yakni dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini, guna memperoleh data primer. Melalui wawancara terhadap Camat Tualang.
3. Daftar pertanyaan (*Questioner*), yakni dengan mengajukan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu kepada responden penelitian, untuk mendapatkan data mengenai penyelenggaraan pemerintah Kecamatan.
4. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dokumen-

dokumen atau arsip yang ada dan berkaitan dengan penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Analisa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e- KTP)**

Dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai konsekwensi logis aparatur pemerintah sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat maka perlu menciptakan dan mewujudkan dengan pelayanan yang transparansi, akuntabel, kondisional, partisipatif dan kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Sehingga dari beberapa permasalahan yang telah dikemukakan

dalam latar belakang masalah yang menjelaskan terhadap pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

### **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP). Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator persyaratan dalam pelayanan yang terlaksana yaitu :

**Tabel 5 : Jawaban Responden Mengenai Indikator persyaratan Berdasarkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP.**

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Pengisian formulir.	8 (17%)	27 (6%)	10 (22%)	45
2	Pengisian data pemohon e-KTP.	6 (13%)	26 (57%)	13 (28%)	45
3	Mengikuti pelayanan dari meja satu kemeja lainnya.	10 (22%)	28 (61%)	7 (16%)	45
Jumlah		24	81	30	135
Rata-rata		8	27	10	45
Persentase		18%	60%	22%	100%

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Persyaratan dalam item penilaian Pengisian formulir, dimana responden penelitian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi

Pengurusan e-KTP) yang menyatakan baik sebanyak 8 responden atau 17% dengan alasan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP melalui formulir yang sudah disediakan guna pengisian data bagi

pemohon Pengurusan e-KTP. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 27 responden atau 60% dengan alasan, formulir yang telah disediakan Kantor Camat Tualang sudah disediakan dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP akan tetapi masyarakat masih dibingungkan dalam pengisiannya dikarenakan pegawai tidak ada memberikan arahan dalam pengisiannya dikarenakan sebagian besar masih banyak masyarakat bingung dalam pengisiannya dan banyak kolom yang harus diisi dan dilengkapi. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 responden atau 22% dengan alasan, formulir yang diberikan terhadap pemohon Pengurusan e-KTP Di Kantor Camat Tualang masih mengalami kendala dikarenakan tidak adanya pegawai dalam memberikan arahan pengisiannya sehingga membingungkan masyarakat sebagian besar.

## 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur

pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e- KTP). Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator Prosedur dalam pelayanan yang terlaksana

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP) bahwa kepengurusan e-KTP Hal ini bertujuan agar masyarakat yang mengajukan Pengurusan e-KTP sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e - KTP) melalui persyaratan ketetapan Kantor Camat Tualang Kabupaten

**Tabel 6 : Jawaban Responden Mengenai Indikator Prosedur Berdasarkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP.**

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Prosedur mudah dipahami.	10 (21%)	26 (58%)	9 (20%)	45
2	Prosedur yang diberikan jelas.	11 (24%)	28 (62%)	6 (13%)	45
3	Prosedur tidak berbeli-belit.	6 (13%)	30 (65%)	9 (20%)	45
Jumlah		28	8	2	135
Rata-rata		9	2	8	45
Persentase		20%	62%	18%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator prosedur dalam item penilaian Prosedur mudah dipahami, dimana responden penelitian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP menyatakan baik sebanyak 10 responden atau 21% dengan alasan, Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak telah memberikan arahan prosedur pelayanan melalui brosur arah maupun penyampaian langsung terhadap masyarakat pemohon Pengurusan e-KTP. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 26 responden atau 58% dengan alasan, pelayanan Pengurusan e-KTP dengan jelas menetapkan langkah-langkah sampai dengan penyelesaian diberikan terhadap masyarakat, meskipun masyarakat cenderung tidak memahami sepenuhnya dalam penetapan prosedur yang telah ditetapkan namun pegawai menerima keluhan yang dirasakan pemohon Pengurusan e-KTP. Selanjutnya responden yang menyatakan cukup baik 26 responden atau 56 % dengan alasan, Penetapan pelayanan Kantor Camat Tualang dengan menetapkan langkah-langkah penyelesaian melalui prosedur yang telah ditetapkan guna pemohon dapat mengetahui dan melengkapi prosedur yang ditetapkan akan tetapi hal ini terlihat belum sepenuhnya pegawai dapat mengarahkan dan menetapkan prosedur serta menerima keluhan yang dirasakan secara merata. Selanjutnya responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 responden atau 20 % dengan alasan dalam pelayanan yang diberikan Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak terhadap Pengurusan e-KTP masih belum memahami secara jelas dalam mengikuti

maupun melengkapi prosedur yang ditetapkan.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak melalui prosedur pelayanan. Hal ini dilaksanakan di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditetapkan dengan menetapkan prosedur melalui pamphlet, madding diruangan Kesehatan Jiwa Masyarakat meskipun pegawai cenderung tidak dapat menjelaskan satu persatu terhadap pemohon Kesehatan Jiwa Masyarakat dikarenakan keterbatasan pegawai harus melayani masyarakat lainnya. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak melalui prosedur yang telah ditetapkan terhadap pemohon Pengurusan e-KTP dikatakan dalam gori Cukup Baik.

### **3. Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak ( Studi Pengurusan e-KTP) Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan dalam indikator Waktu Pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawa ini : Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan dalam indikator waktu pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawa ini :

**Tabel 7 : Jawaban Responden Mengenai Indikator Waktu Pelayanan Berdasarkan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP.**

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu.	7 (15%)	29 (65%)	9 (20%)	45
2	Penyelesaian pelayanan diterima dengan cepat dan tepat.	8 (17%)	28 (61%)	9 (20%)	45
3	Sesuai dengan SOP.	11 (24%)	28 (62%)	6 (13%)	45
Jumlah		26	85	24	135
Rata-rata		9	28	8	46
Persentase		20%	62%	18%	100%

Sumber : *Olahan Data Penelitian, 2018*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Waktu Pelayanan dalam item penilaian Penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu, dimana responden penelitian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP) menyatakan baik sebanyak 7 responden atau 15% dengan alasan, Pelayanan pengurusan e-KTP dimulai dari jam buka kantor pada pukul 08:00 Wib sampai dengan pukul 15:00 dengan penyelesaian pembuatan e-KTP 1 minggu. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 29 responden atau 65% dengan alasan, waktu penyelesaian pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak sudah berdasarkan ketetapan satndar operasional yang ada akan tetapi dikarenakan banyaknya masyarakat yang harus dilayani sehingga cenderung waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pelayanan

berkas pemohon sampai dengan penyelesaian serta penerimaan penyelesaian e-KTP selesai. Selanjutnya responden yang menjawab kurang baik berjumlah 9 responden atau 20% dengan alasan, waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam pelayanan Pengurusan e-KTP belum berdasarkan ketentuan waktu yang ditetapkan.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam memberikan Pelayanan Pengurusan e-KTP melalui waktu penyelesaian pelayanan sesuai deng Standar Operasional Prosedur. Hal ini Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sudah memberikan pelayanan terhadap masyarakat pemohon Pengurusan e-KTP berdasarkan ketetapan waktu dan peraturan yang ada dimana Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak melayani penerimaan pendaftaran sampai dengan pemeriksaan berkas serta pemeriksaan sidik jari hingga

penyempnan gambar retina mata meskipun hal ini terlihat meskipun masih terjadi kendala dikarenakan kurangnya jumlah pegawai dalam memberikan pelayanan sehingga cenderung menjadi kendalam lamanya waktu penyelesaian serta waktu ketetapan penyelesaian pencetakan e-KTP sampai melebihi ketetapan penyelesaian 1 minggu hingga 3 minggu. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak melalui waktu penyelesaian yang telah ditetapkan terhadap pemohon Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dikatakan

dalam gori Cukup Baik.

#### 4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak ( Studi Pengurusan e-KTP) Untuk lebih jelasnya, hasil tanggapan responden dalam Pelaksanaan Pelayanan dalam indikator produk pelayanan.

**Tabel 8 : Jawaban Responden Mengenai Indikator Produk Berdasarkan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP**

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Keramahan dan kesidiplinan kerja	17 (37%)	21 (47%)	7 (15%)	45
2	Mengutamakan Ketelitian kerja	7 (16%)	25 (54%)	13 (28%)	45
3	Mengutamakan Kualitas kerja	12 (26%)	28 (60%)	5 (11%)	45
Jumlah		36	74	25	135
Rata-rata		12	25	8	45
Persentase		27%	56%	18%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk indikator Produk Pelayanan dalam item penilaian Keramahan dan kesidiplinan kerja, dimana responden penelitian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP menyatakan baik sebanyak 17 responden atau 37% dengan alasan, pelaksanaan rekam data e-KTP di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

sudah memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan demi berlangsungnya pelayanan yang mengutamakan kepuasan yang dilayani. Selanjutnya untuk responden yang menjawab cukup baik sebanyak 21 responden atau 47% dengan alasan, pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak terhadap masyarakat yang berdasarkan peraturan yang ditetapkan meskipun terkadang dalam pelayanan yang

diberikan masih belum seutuhnya dilaksanakan dengan baik terlihat belum disiplinnya pegawai dalam memberikan pelayanan dalam bidangnya serta belum terlihat adanya keramahan terhadap pemohon yang akan ditangani sehingga pemohon belum merasa dipuskan secara menyeluruh dalam pelayanan yang diberikan. Selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 7 responden atau 21% dengan alasan, pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak belum seutuhnya dilaksanakan berdasarkan ketentuan pelayanan yang baik yang ada melainkan cenderung kesewenangan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa pelaksanaan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak melalui produk pelayanan. Hal ini Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

menegaskan pelayanan Pengurusan e-KTP dengan melaksanakan pelayanan yang didasarkan peraturan dan ketentuan pelayanan mulai dari apa saja yang menjadi kendala pelayanan serta mengutamakan ketelitian kerja yang bertujuan memberikan kepuasan.

### 5. Produk Pelayanan

Pengaduan adalah pelayanan dalam Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk itu penulis mencoba menganalisa bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Sehat Jiwa Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak. Adapun unsur pertanyaan yang meliputi indikator Pengaduan dalam pelayanan yang terlaksana

**Tabel 9 : Jawaban Responden Mengenai Indikator Pengaduan Berdasarkan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP**

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Penyediaan kotak saran	12 (26%)	23 (51%)	10 (17%)	45
2	Portal pengaduan dalam website	9 (20%)	25 (54%)	11 (25%)	45
Jumlah		21	4	21	138
Rata-rata		11	2	11	45
Persentase		24%	52%	24%	100%

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2018

Pelayanan pengaduan melalui kotak pengaduan sudah diterapkan akan tetapi pelayanan yang terlaksana masih saja seperti biasa tidak sesuai dengan pencapaian waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Selanjutnya

untuk responden yang menjawab kurang baik sebanyak 10 responden atau 17% dengan alasan, pelayanan melalui kotak pengaduan kotak dinilai belum adanya pengaruh terhadap mencapai kinerja Pengurusan

e-KTP belum terlaksana dengan baik.

Dari observasi yang penulis lakukan dapat diketahui bahwa pelaksanaan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP). Hal ini Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sudah menetapkan pelayanan pengaduan melalui kotak pengaduan, portal website pengaduan agar keluhan masyarakat dapat ketahui serta dan sebagai bahan masukan meningkatkan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat. Meskipun terkadang pegawai yang melayani Pengurusan e-KTP belum tepat waktu dalam meningkatkan kinerja pegawai

akan tetapi pimpinan selalu memantau dan mengarahkan pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik. Sehingga dapat dikatakan pelaksanaan Pelayanan Pengurusan e-KTP melalui pengaduan yang telah ditetapkan terhadap Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dikatakan dalam gori Cukup Baik.

Untuk mengetahui semua jawaban dari responden penelitian yang mana bertujuan untuk mengetahui jawaban dan tanggapan dari responden penelitian maka dibuatlah rekapitulasi jawaban responden penelitian yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 10 : Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam Pengurusan e-KTP**

No	Item Penilaian	Katagori Penilaian			Jumlah
		Terlak sana	Cukup Terlaksana	Kurang Terlaksana	
1	Persyaratan	8 (18%)	27 (60%)	10 (22%)	45
2	Prosedur	9 (20%)	28 (62%)	8 (18%)	45
3	Waktu Pelayanan	9 (20%)	28 (62%)	8 (18%)	45
4	Produk Pelayanan	12 (27%)	25 (56%)	8 (18%)	45
5	Pengaduan	11 (24%)	24 (52%)	10 (24%)	45
Jumlah		49	132	54	270
Rata-rata		9	26	10	45
Persentase		19%	57%	24%	100%

*Sumber : Olahan Data Penelitian, 2018*

Secara keseluruhan dari tabel diatas terlihat bahwa untuk responden yang menjawab baik dengan rata-rata 9 orang atau persentase 19%, selanjutnya untuk responden yang menjawab

cukup baik dengan rata-rata 26 orang atau persentase 57%, selanjutnya untuk responden yang menjawab kurang baik 10 orang atau 24%, sehingga dari tabel tersebut dapat

dijelaskan mengenai pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP) dinyatakan cukup baik, yang didapatkan dari keseluruhan jawaban responden yang menjawab dengan rata-rata 26 atau persentase 58%, dengan melihat pengukuran yang telah penulis tentukan sebelumnya yaitu dalam rentang antara 34%-66% maka Pelayanan dalam Pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dalam kategori cukup baik.

### **Hambatan Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP)**

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP), meliputi :

1. Pelayanan yang belum terlaksana dengan persyaratan pemohon Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak melalui pengisian formulir, kelengkapan data, dan kelengkapan berkas yang ditetapkan yang mengakibatkan pemohon Pengurusan e-KTP bingung dalam memenuhi syarat yang ditetapkan serta pegawai tidak mengarahkan apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam pemenuhan persyaratan Pengurusan e-KTP.
2. Prosedur Pelayanan yang masih cenderung sulit dipahami masyarakat pemohon Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak harus bertanya dengan pegawai dikarenakan tidak tertera prosedur yang akan dilengkapi di

papan pengumuman maupun mading di ruangan tunggu serta kurangnya jumlah pegawai dalam menjelaskan tentang prosedur yang harus dilengkapi.

3. Waktu penyelesaian penyelesaian pelayanan Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak belum memberikan pelayanan dengan maksimal terhadap masyarakat pemohon Pengurusan e-KTP berdasarkan ketetapan waktu dan peraturan yang ada dimana dikarenakan kurangnya pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pegawai terhadap masyarakat.
4. Produk pelayanan yang masih dirasakan belum tepat sasaran yang didasarkan ketetapan peraturan Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sehingga mengalami keterlambatan dalam pelayanan Pengurusan e-KTP dan menjadi keluhan bagi masyarakat pemohon Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.
5. Pengaduan melalui kotak pengaduan, portal website belum terselenggara apa yang menjadi keinginan masyarakat hal ini diketahui pengaduan yang masuk tidak merubah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak dalam pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak yang berdasarkan ketepatan waktu dan hasil pelayanan yang lebih baik.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

1. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu

- Kecamatan (Paten) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak khususnya Pengurusan e-KTP berada pada katagori Cukup Baik.
2. Adapun Hambatan pelayanan Pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak diketahui bahwa secara luas pelayanan e-KTP belum memberikan kepuasan pelayanan terhadap pemohon e-KTP sesuai dengan SOP yang ditetapkan hal ini terlihat bahwa kualitas pelayanan belum mengarahkan apa yang menjadi keluhan masyarakat dalam pemenuhan persyaratan prosedur Pengurusan e-KTP yang masih cenderung sulit dipahami sehingga pemohon e-KTP harus bertanya dengan pegawai dikarenakan tidak terteranya persyaratan prosedur yang akan dilengkapi di papan pengumuman maupun mading, serta masih terlihat kurangnya jumlah pegawai dalam penanganan e-KTP sehingga memakan waktu yang lama terutama pada saat pemenuhan persyaratan sampai dengan rekam data sidik jari dan retina mata serta belum terlihat hasil dari keluhan pemohon e-KTP melalui kota saran yang diberikan dimana terlihat pelayanan yang pengurusan e-KTP belum optimal sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

#### **Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Kepada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak perlunya lebih maksimal dalam pemberian pelayanan e-KTP sesuai dengan SOP yang ditetapkan.
2. Dalam rangka melaksanakan pelayanan prima kiranya pegawai Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak untuk meningkatkan mutu pelayanan terutama kesidiplinan

- kerja, ketelitian dan mutu pelayanan yang diberikan bagi masyarakat pemohon Pengurusan e-KTP yang berdasarkan ketentuan peraturan yang ada.
3. Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak untuk dapat Lebih meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana penunjang seperti loket alat-alat rekam data e-KTP agar tidak terjadinya kendala dalam keberlangsungan pelayanan dalam pembuatan e-KTP.
4. Serta perlunya kerjasama Camat dengan pegawai dalam memberikan pelayanan e-KTP guna memaksimalkan pelaksanaan pelayanan yang akan diberikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **Buku-Buku**

- Ali, Faried, 2011. Teori Dan Konsep Administrasi, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Amirullah, dan Haris Budiono, 2004, Pengantar Manajemen, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian, Skripsi Dan Kertas Kerja Mahasiswa. 2013, Pekanbaru, Fisipol UIR.
- Brantas, 2009, Dasar-Dasar Manajemen. Bandung, Alfabeta.
- Dantes, Nyoman, 2012, Metode Penelitian. Yogyakarta: Andi, Yogyakarta.
- Djamin, Awaludin. 2005. Koordinasi dalam berbagai pandangan. Raja Grafindo Jakarta.
- Dunn, William N. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Hamim, Sufian, 2005, Administrasi, Organisasi dan Manajemen, Pekanbaru, UIR Press.

- Hasibuan, Melayu, 2006, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta, Bumi Aksara.
- Henry, Nicholas. 1989. Public Administration and Public Affairs, fourth edition, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Iskandar, 2009. Metode Penelitian Pendidikan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif). Jakarta : GP Press.
- Kusdi, 2009, Teori Organisasi dan Administrasi, Penerbit Salemba Humanika; Jakarta.
- Kasim, Azhar. Perkembangan Ilmu Administrasi Publik, Manajemen Pembangunan, No. 3/I, pril 1993.
- Manulung, Arthur, 2009. Dasar-Dasar Manajemen. Bandung : Ghalia, Bandung.
- Mustopadidjaja AR. 2003. SANKRI Buku I prinsip-pri
- Pasolong, Harbani. 2013. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, dkk. 2010. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. PT. Gelora Aksara Pratama.
- Thoha, Miftah. 2006. Kepemimpinan Dalam Manajemen, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2012. Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia. Yogyakarta: Thafa Media.
- Torang, Syamsir. 2013. Organisasi dan Manajemen. Bandung : Alfabeta.
- Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Widjaja, AW. 2003. Pemerintah Desa atau Marga Berdasarkan UU No 22 tahun 1999 (Suatu Telaah Administrasi Negara). Jakarta, PT. Grafindo Persada.
- Winardi, 2010, Asas-asas Manajemen. Gramedia; Bandung.
- Zulkifli, 2005. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Pekanbaru UIR Perss.
- \_\_\_\_\_,2009. Fungsi-Fungsi Manajemen, FISIPOL UIR Pekanbaru.

### **Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Kepada Camat.