

Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru

* **Dhea Amelia Pratama¹, Panca Setyo Prihatin²**

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

*Corresponding Author : dheaameliapratama@student.uir.ac.id

Abstrak

Kajian ini menganalisis tentang Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki, Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dalam evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara observasi, wawancara dan dokumentasi serta dilakukannya analisis yang dilakukan analisis data yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan dan studi dokumentasi melibatkan pemerintah, dan masyarakat. Hasil penelitian ini adalah dengan adanya evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

Kata kunci: *Evaluasi, Pelayanan, PATEN*

Abstract

This study analyzes the Evaluation of District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Payung Sekaki Sub-district office, Pekanbaru City. The purpose of this study is to find out how the District Integrated Administrative Service (PATEN) is and to find out what are the inhibiting factors in the evaluation of the District Integrated Administrative Service Program (PATEN). In this study, a descriptive type of research is used with a qualitative type of research. Data collection in this study was carried out by observation, interviews and documentation as well as analysis was carried out by data analysis which included data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing and documentation studies involving the government and the community. The result of this study is that the evaluation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) can provide convenience for the community in meeting their needs and getting satisfactory services.

Keywords: *Evaluation, service, PATEN*

PENDAHULUAN

Pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik dan memberikan kemudahan dalam menyediakan segala kebutuhan masyarakatnya. Salah satu fungsi dari pemerintahan adalah dapat melakukan usaha dan kegiatan untuk mewujudkan pembangunan dan pelayanan yang adalah bagian dari tugas umum pemerintah untuk dapat mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Setiap daerah di Indonesia diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat. Hal ini bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memastikan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik. Salah satu tugas dan fungsi pemerintah adalah melaksanakan pelayanan dengan baik. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mampu membangun kepercayaan masyarakat. Untuk mencapai hal ini, terdapat berbagai cara, salah satunya adalah dengan memberikan kenyamanan dan keamanan kepada masyarakat.

Menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) dalam (Pengaruh et al., 2019) Pelayanan umum atau pelayanan public adalah suatu kegiatan untuk memberikan jasa yang baik dari pemerintah ataupun pihak swasta terhadap masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran agar dapat memberikan segala kebutuhan dan atau keinginan masyarakat

Menurut Undang Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang tugas pokok Pemerintahan yang ada di Daerah yaitu kecamatan adalah bagian dari wilayah administrasi pemerintah dimana camat mempunyai tugas yang sangat luas atau kompleks, meliputi: Bidang Pemerintahan, bidang keamanan dan ketertiban wilayah, Bidang Politik, Bidang Ekonomi, Bidang sosial Budaya, Bidang pembangunan masyarakat desa, Bidang keagrariaan, dan bidang administrasi. Peraturan Walikota tentang pelimpahan kewenangan walikota terhadap camat agar dapat melakukan Sebagian urusan pemerintahan daerah diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 234 Tahun 2020

Camat memiliki kewenangan delegatif. Secara harfiah, tanpa pelimpahan sebagian kewenangan pemerintahan oleh Bupati/Walikota kepada Camat, Sehingga Camat tidak dapat memiliki kewenangan apapun. Jadi Camat menjalankan tugasnya bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Kota Pekanbaru. Camat juga mempunyai kewenangan Atributif, yang Ditulis Dalam kecamatan menurut PP No 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan memiliki fungsi atributif yakni: 1. Melakukan urusan pemerintahan umum, 2. Mengawasi kegiatan pemerdayaan masyarakat, 3. Mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah dan sebagainya.

Dan Kecamatan dibuat untuk dapat meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan dimaksudkan dengan adanya Kecamatan, Camat sebagai pimpinan tertinggi di Kecamatan harus dapat mengawasi dan mengatur semua urusan pemerintahan di Kecamatan, kemudian juga Camat wajib membagikan pelayanan publik di Kecamatan dan juga pemberdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Setelah itu Kecamatan dibuat cukup dengan Peraturan Daerah, dengan berpedoman terhadap Peraturan Pemerintah. Namun Rancangan Perda tentang pembentukan Kecamatan tersebut sebelumnya harus mendapat persetujuan bersama antara Bupati/Walikota

disampaikan kepada Menteri yang disampaikan oleh Gubernur agar mendapat persetujuan.

Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan publik di daerah-daerah adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan. Hal sejalan dengan fungsi camat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan yaitu mengatakan bahwa camat bertugas dalam memberikan pelayanan minimal diwilayahnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimaksud agar dapat menghasilkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan bagi masyarakat, Sementara itu maksud dari adanya kebijakan PATEN yaitu adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan Pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan pelaksanaan dalam pelayanan publik di kecamatan yang tahapan pelaksanaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilaksanakan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Masyarakat hanya melaksukn menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, setelah itu dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Lalu kemudian dapat melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar).

Penyelenggaraan PATEN di kecamatan payung sekaki sudah terpenuhinya dalam persyaratan substantif, administrative dan teknis. Persyaratan substantif merupakan persyaratan yang utama untuk penyelenggaraan PATEN. Adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagai kewenangan walikota kepada camat meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi syarat substantif, hal ini dijelaskan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan pada Pasal 11 Ayat (1) yang memberi pernyataan selain tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 10, camat mendapatkan pelimpahan Sebagian kewenangan bupati/walikota.

Dan demikian pula administratif, merupakan standar pelayanan dan uraian tugas personal kecamatan. Standar pelayanan menjadi tolak ukur yang diterapkan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai penyelenggara/pemberi pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Standar dalam pelayanan setidaknya-tidaknya terdiri tentang jenis-jenis pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan, persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, proses/prosedur pelayanan. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kecamatan payung sekaki kota Pekanbaru telah teratur dan tersistem dengan baik sehingga seluruh jenis layanan dapat dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan publik. Hal ini bisa dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dengan salah satu indikatornya hasil survei indeks kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dalam laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Didasarkan tugas dan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru yang berkenaan kepada Tugas Umum Pemerintahan dapat diidentifikasi 3 (tiga) klasifikasi permasalahan pelayanan Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru, yaitu permasalahan terhadap tataran kebijakan, Program Kegiatan dan teknis operasional. Pada tataran kebijakan Pemerintah

Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dapat diidentifikasi permasalahan utama pelayanan sebagai berikut :

1. Belum mencapainya hasil yang diharapkan terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Masih lemahnya koordinasi pelaksanaan tugas antar seksi serta seluruh pemangku kepentingan.
3. Keterbatasannya sarana dan prasarana pelayanan
4. Belum rapi dan kurangnya sistim administrasi perkantoran
5. Masih kurangnya jumlah sumber daya aparatur kecamatan agar dapat mendukung optimalisasi penyelenggaraan kegiatan dan juga masih lemahnya ebagian besar kualitas sumber daya aparatur pemerintahan kecamatan

Berdasarkan konteks di atas, berikut ini adalah beberapa fenomena yang terjadi:

1. Dari hasil observasi awal, di temukan adanya ketidak sesuaian antara SOP (Standar Operasional Pelayanan) dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan
2. Terindikasi masih kurangnya sosialisasi pemerintah kecamatan tentang pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga masyarakat masih belum banyak yang mengetahui.
3. Terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan
4. Masih kurangnya jumlah sumber daya aparatur kecamatan untuk dapat mendukung optimalisasi penyelenggaraan kegiatan serta masih lemahnya sebagian besar kualitas sumber daya aparatur pemerintahan kecamatan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini ialah pendekatan kualitatif, adalah sebuah pendekatan yang bertujuan untuk mengumpulkan, mengorganisasikan, serta menginterpretasikan data yang diperoleh. Setelah itu, data tersebut dianalisis secara mendalam, diteliti, digambarkan, dan ditelaah lebih lanjut untuk dapat mempertimbangkan berbagai faktor yang berhubungan dengan kondisi, situasi, serta fenomena yang sedang diteliti. Fokus utama penelitian ini adalah pada Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Dikota Pekanbaru. Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Yang bertujuan agar menganalisis dan menggambarkan objek atau subjek penelitian sesuai dengan fakta yang ada. Penelitian ini juga menjelaskan variabel-variabel yang diteliti. Dalam hal ini adalah "Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Kecamatan Payung Sekaki".

Menurut(Sugiyono, 2016) mengatakan metode penelitian Kualitatif sebagai metode penelitian yang didasari pada filsafat postpositivisme, dipakai agar dapat meneliti pada kondisi yang objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dan penelitian yaitu sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan triangulasi (gabungan), Analisa data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih memfokuskan makna daripada generalisasi.

Menurut Penelitian dari Yusanto (Rijal Fadli, 2021) bahwa penelitian kualitatif mempunyai cara pendekatannya tersendiri, maka para peneliti bisa memilih dari ragam tersebut agar dapat menyelaraskan objek yang akan ditelitinya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Hardiyansyah (2011:12) dalam(Suryantoro & Kusdyana, 2020) pelayanan publik yaitu Suatu Tindakan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan orang atau masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi, sejalan terhadap aturan pokok dan tata cara yang direncanakan dan diarahkan untuk dapat memberikan kepuasan terhadap penerima layanan.

Menurut H.A. Brasz (syafiie, 2019)ilmu pemerintahan diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang cara bagaimana Lembaga pemerintahan umum itu disusun dan difungsikan secara baik kedalam maupun ke luar terhadap warganya.

Evaluasi Kebijakan Menurut William N Dunn (1999 h. 608) (Ali, 2015)berkaitan dengan produksi informasi berkaitan dengan manfaat atau dampak dari hasil kebijakan. Saat ia memiliki manfaat dan berguna terhadap penilaian atau penyelesaian masalah, sehingga hasil tersebut dapat membantu memberikan kontribusi kepada pada tujuan dan sarana bagi evaluator, secara khusus, dan penggunaan lain secara umum. Hal ini dinyatakan berguna dan efektif apabila tujuan dari evaluasi kebijakan ternyata terpenuhi secara baik.

Evaluasi kebijakan merupakan suatu kegiatan menganalisis dan menilai implementasi kebijakan yang dilaksanakan selama kegiatan berjalan atau ketika kegiatan berakhir agar tujuan untuk memutuskan apakah Keputusan tersebut layak untuk dilanjutkan, dilanjutkan dengan terdapat perbaikan atau dihentikan (Warman et al., 2023).

Evaluasi memiliki tiga fungsi Dalam Agustino (Ali, 2015)menyatakan ada tiga fungsi dari evaluasi kebijakan:

Fungsi pertama dari kegiatan evaluasi kebijakan adalah agar dapatmemberikan kebijakan informasi yang nyata tentang kinerja kebijakan. Evaluasi kebijakan memberitahu seberapa dalam tujuan yang dapat terealisasi dan seberapa besar target tertentu yang dapat di tercapai

Fungsi kedua dari evaluasi kebijakan merupakan cara menyampaikan kontribusi dalam upaya klarifikasi dan kritik kepada suatu nilai yang mendidasari pemilihan tujuan dengan target. Pemilihan nilai-nilai dalam mencapai tujuan dan target dalam kebijakan tidak diperbolehkan didasari oleh suatu kepentingan dan nilai dari kelompok/golongan maupun partai-partai tertentu kecuali memang didukung atas nilai yang memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Fungsi ketiga yaitu evaluasi menunjang (*back up*) yang melaksanakan Langkah-langkah lainnya dalam analisis kebijakan, berkaitan dengan bukan merupakan perumusan masalah, usulan kegiatan alternatif lainnya. Evaluasi kebijakan tidaklah hal yang berdiri sendiri justru ia berkitan terhadap pelaksanaan analisis kebijakan yang lain.

Menurut William N. Dunn dalam (Zakirin & Arifin, n.d.) menentukan kriteria evaluasi terdapat 6 (enam) indikator yang penting untuk diketahui, yakni antara lain:

1. Efektivitas adalah berkenaan dengan bagaimana suatu alternatif dapat memberikan hasil yang diharapkan agar dapat mencapai tujuannya

2. Efisiensi adalah hal yang berkenaan kepada jumlah usaha yang diperlukan untuk mendapatkan efektifitas tertentu
3. Kecukupan merupakan seberapa kuat usaha yang dilaksanakan agar mencapai tujuan yang diharapkan
4. Perataan merupakan kuat kaitannya terhadap rasionalitas legal dan sosial dan melihat pada distribusi akibat dan usaha antar kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat
5. Responsivitas merupakan bagaimana hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, reverensi atau penilaian kelompok-kelompok tertentu
6. Ketepatan yaitu berhubungan dengan rasionalitas dan substansif sebab pernyataan mengenai kecepatan kebijakan tidak berkenaan terhadap sesuatu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria dengan Bersama-sama. Ketepatan mengacu terhadap nilai atau harga dari maksud program dan kepada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut.

Penulis memberikan deskripsi berikut mengenai keenam tahapan ini:

1. Efektifitas (*effectiveness*)

Dalam penelitian ini Efektifitas, hal ini berkenaan dengan hasil yang diharapkan dan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektifitas berhubungan dengan melauli cara untuk mencapai target (akibat) yang sesuai dengan harapan, atau mencapai maksud dengan diadakannya tindakan secara dekat yang berkaitan terhadap resionalitas teknis, senantiasa dievaluasi dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa kesesuaian jenis pelayanan yang ada di Standar Operasional Pelayanan (SOP) sudah sesuai dengan yang dijalankan, menurut wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan Seksi Pelayanan mengatakan bahwa tujuan dari program tersebut sudah tercapai dengan baik dan terlaksana dengan baik pula.

2. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi berkaitan dengan jumlah usaha yang dilakukan atau diperlukan dalam menaikan Tingkat efektifitas tertentu. Efisiensi dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki bisa dilihat dari keterampilan dan keahlian yang dimiliki terhadap pegawai yang ikut melaksanakan PATEN ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan bahwa Ada dua perihal yang harus diusahakan oleh kantor camat payung sekaki terhadap memberikan pelayanan kepada Masyarakat yaitu terkait fasilitas yang mendukung dan keramahan pegawai. Terkait fasilitas ruang tunggu yang masih kurangnya banyaknya kursi tunggu dan terkait keramahan pegawai cukup ramah, tetapi masih ada masyarakat yang mengeluh tentang susah nya menemui pegawai. Meskipun demikian memang fakta di lapangan bahwa dapat diperhatikan dari jam operasional pelayanan, Dimana Senin sampai jumat di buka dari jam 08.00, pegawai PATEN belum ada di tempat dan sering tidak ada di tempat duduknya. Terlihat jelas bahwa kurang adanya kesadaran diri dan komitmen agar datang secara tepat waktu dan ini didukung juga karena tidak adanya hukuman yang tegas terhadap pegawai yang kurang disiplin datang ke kantor.

3. Kecakupan (*adequacy*)

Kecakupan berkenaan dengan seberapa jauh Tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, kesempatan dan nilai yang membuat adanya kendala ataupun masalah. Kriteria kecakupan menekan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dengan hasil yang diharapkan.

Didasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis kemudahan informasi yang didapatkan cukup mudah karena sudah ada banyak informasi yang tertera di mading dan di setiap pintu loket-loket pelayanan, dan informasi yang peneliti dapat dari Masyarakat memang fakta di lapangan bahwa memang terkadang pegawai nya tidak ada ditempat dan untuk kenyamanan dan kemudahan informasi memang sudah cukup baik dan sesuai dengan Standar Pelayanan Operasional (SOP) yang ada.

4. Perataan (*equity*)

Merupakan kuat kaitannya terhadap rasionalitas legal dan sosial dan melihatkan pada distribusi akibat dan usaha antar kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat, Perataan ini juga berarti tentang keadilan yang dikasih atau didapatkan oleh sasaran kebijakan publik. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan harus dapat menyamaratakan pelayanan yang sama ke masyarakat tanpa membedakan golongan atau status.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis keadilan dan kesamarataan di kantor Camat Payung Sekaki cukup baik karena dari hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat, masyarakat tidak merasakan adanya perbedaan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Payung Sekaki.

5. Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas merupakan bagaimana hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, reverensi atau penilaian kelompok-kelompok tertentu dan Responsivitas juga berkaitan terhadap seberapa luas kebijakan bisa memuaskan kebutuhan, minat dan nilai kelompok-kelompok masyarakat tentu. Responsivitas ini sangat erat kaitannya terhadap sumber daya manusia yaitu pelaksana pelayanan PATEN atau pegawai kantor Kecamatan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan surat atau berkas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan oleh penulis kesesuaian informasi yang diberikan dan di terima oleh masyarakat belum sejalan dengan yang diberikan oleh kantor camat, karena banyaknya masyarakat masih salah dalam membawa berkas dan harus bolak-balik dan itu cukup memakan waktu dan tenaga. Dapat disimpulkan bahwa perbaikan sarana dan prasarana di kantor camat harusnya dilakukan sebagaimana mestinya dan perbaikan sarana dan prasarana yang ada di kantor Camat Payung Sekaki belum optimal karena masih kurangnya ketersediaan kursi dan meja di ruang tunggu dan kurangnya penerangan hingga membuat kurangnya kenyamanan dalam menunggu.

6. Ketepatan (*appropriateness*)

Ketepatan yaitu erat kaitannya terhadap rasionalitas dan substansif sebab pertanyaan mengenai kecepatan kebijakan tidak ada hubungannya dengan suatu kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara Bersama-sama. Ketepatan mengacu

terhadap nilai atau harga dari maksud program dan kepada kuatnya dugaan yang medidasari kepada tujuan-tujuan tersebut atau juga Ketepatan adalah kesesuaian atau keakuratan suatu dengan standar atau kriteria yang sudah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa banyak dari masyarakat yang belum mengetahui ada nya program PATEN ini padahal program ini sudah berjalan cukup lama, akan tetapi banyak juga dari masyarakat yang merasakan adanya perbedaan sebelum dan sesudah ada nya program PATEN ini. dapat disimpulkan bahwa yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan berbeda dengan yang dirasakan oleh masyarakat, masyarakat merasa bahwa waktu pelayanan nya tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diawali dengan Dialog Tatap Muka, yang dimana penulis menemukan permasalahan yang dimana dialog tatap muka yang dilakukan oleh penulis dan Kepala Seksi pelayanan dan juga staff Paten. Dalam 6 indikator yang penulis tanyakan kepada informan semua berjalan cukup baik, hanya saja penulis menemukan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah karena adanya sarana prasarana yang tak kunjung dibenahi, dan juga masih banak nya masyarakat yang kesulitan dalam melakukan pengurusan berkas karena susah nya menemui pegawai kecamatan. Dan juga adanya ketidak sesuaian Standar Operasional Pelayanan (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti jika masyarakat membuat surat Keterangan Tidak mampu di dalam SOP tersebut tertulis bahwa waktu yang butuhkan hanya 1 hari tetapi berbeda dengan yang ada di lapangan, waktu yang diperlukan kadang mencapai tiga hari ataupun lebih. Dan ini membuat masyarakat cukup tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan tersebut sehingga membuat masyarakat cukup repot untuk bolak-balik kantor camat tersebut. Diharapkan juga agar kesadaran para pegawai kecamatan untuk selalu bisa dapat melayani masyarakat sejalan terhadap prosedur dan peraturan yang sudah di tetapkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru, yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan dari indikator efektifitas, efisiensi, kecakupan, perataan, responsivitas, ketepatan. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis makanya disimpulkan bahwa waktu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai berbeda dan tidak sesuai dengan SOP (Standar Pelayanan Operasional) dan buruknya perilaku pelayanan para pegawai pelayanan yang datang tidak sesuai jam yang sudah ada.
2. Berdasarkan kajian yang dilaksanakan oleh penulis disimpulkan bahwa masih kurangnya adanya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga masyarakat masih banyak belum mengetahui adanya program tersebut.
3. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis dan dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Payung Sekaki masih kurangnya sarana dan prasarana

pelayanan seperti kursi dan lampu penerangan sehingga membuat ruang tunggu menjadi gelap dan menyebabkan adanya nyamuk.

4. Masih kurangnya jumlah sumber daya aparatur Kecamatan sehingga masih kurangnya Sebagian besar kualitas sumber daya aparatur pemerintahan di kecamatan, menyebabkan sulitnya masyarakat dalam berjumpa dengan para pegawai Kecamatan untuk mengurus berkas.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Zaini. A. H. I. (2015). *Teori Kebijakan Publik*.

Pengaruh, P., Publik, T., Kepuasan, M., Dalam, P., Surat, I., Mendirikan, B., Ema -Ekonomi, J., Kiptiyah, M., Pudyarningsih, R., & Oktafiah, Y. (2019). 30 | P A G E Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (Imb). In *Manajemen Akuntansi* (Vol. 4).

Rijal Fadli, M. (2021). *Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif*. 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/Hum.V21i1>

Sugiyono. (2016). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. 3.

Syafiie, I. K. (2019). *Ilmu Pemerintahan*. Pt Bumi Aksara.

Warman, W., Komariyah, L., & Kaltsum, K. F. U. (2023). Konsep Umum Evaluasi Kebijakan. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan*, 3, 25–32. <https://doi.org/10.30872/Jimpian.V3ise.2912>

Zakirin, M., & Arifin, J. (N.D.). *Evaluasi Kebijakan Dilihat Dari Aspek Dampak Program Keluarga Harapan (PKH) Di Desa Hayaping Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur (Studi Kasus Pada Komponen Pendidikan)*.