

## Inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bunga Raya Kabupaten Siak

\* Ary Ardiansyah<sup>1</sup>, Pahmi Amri<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

<sup>2</sup>Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

\*Corresponding Author : [ariardiansyahdbr01@gmail.com](mailto:ariardiansyahdbr01@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan dari penelitian ialah untuk mengetahui Inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh Petugas PATEN dan untuk mengetahui faktor pendukung Pelayanan PATEN yang diberikan Kantor Camat dalam Memberikan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kecamatan Bunga Raya Kabupaten Siak. Teori yang digunakan ialah teori Inovasi Pemerintahan, teori ini dikemukakan oleh Rogers dalam (Suwarno 2008:17). Jenis penelitiannya maka penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Hasil penelitian adalah sebagai berikut Keuntungan relatif dapat dilihat dari kemudahan yang terjadi setelah adanya layanan Paten ini tentu saja membuat proses pelayanan masyarakat lebih efektif dan efisien dan juga menghemat waktu. Kesesuaian dalam pelayanan paten sudah baik tapi masih ada beberapa hal yang harus di perbaiki seperti petugas tidak boleh meninggalkan meja pelayanan dan pelayanan harus lebih ramah kepada masyarakat. Kerumitan dilihat dari aspek kendala atau penghambat pelaksanaan layanan paten. Kemungkinan Untuk di Cobanya pelayanan paten ini sudah bertahun-tahun jadi pelayanan paten pada umumnya di setiap kecamatan itu hampir 80-90%. Kemudahan diamati dalam pelaksanaan layanan paten lebih efektif dan efisien, menghemat waktu dengan adanya paten menjadi mempermudah dan di paten juga sudah gratis tidak di pungut biaya kan bisa menghindari pungli. Perihal faktor-faktor pendukung pelaksanaan layanan Paten dapat dilihat bahwa kecamatan sangat mendukung program Layanan Paten ini terlihat bahwa dikantor camat terdapat ruangan atau tempat khusus yang dibuat rapi dan tertata untuk memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan paten juga lengkap seperti pena pensil ada minuman mineral gratis untuk masyarakat serta fasilitas kantor yang juga lengkap seperti computer, laptop serta adanya jaringan wifi.

**Kata kunci:** Kecamatan, Inovasi, Paten, Pelayanan

### Abstract

The purpose of the study was to determine the Service Innovation carried out by PATEN Officers and to determine the supporting factors of PATEN Services provided by the Sub-district Office in Providing Public Services to the Community in Bunga Raya District, Siak Regency. The theory used is the theory of Government Innovation, this theory was put forward by Rogers in (Suwarno 2008:17). The type of research, this research is a qualitative study. The results of the study are as follows Relative advantages can be seen from the ease that occurs after the existence of this Patent service, of course, makes the public service process more effective and efficient and also saves time. The suitability of patent services is good but there are still some things that need to be improved, such as officers are not allowed to leave the service desk and the service must be friendlier to the community. Complexity is seen from the aspect of obstacles or obstacles to the implementation of patent services. The possibility of trying this patent service has been around for years, so patent services in general in each sub-district are almost 80-90%. Ease is observed in the implementation of patent services more effectively and efficiently, saving time with patents makes it easier and in patents it is also free of charge, can avoid extortion. Regarding the supporting factors for the implementation of Patent services, it can be seen that the sub-district strongly supports this Patent Service program, it can be seen that in the sub-district office there is a special room or place that is made neat and tidy to provide good and comfortable services to the community. Patent service facilities are also complete, such as pens, pencils, free mineral drinks for the community, and office facilities that are also complete, such as computers, laptops and a wifi network.

**Keywords:** Sub-district, Innovation, Patent, Service.

## PENDAHULUAN

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 merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan.

Kualitas pelayanan di Kecamatan diharapkan akan menjadi lebih baik setelah menjadi perangkat daerah dibandingkan pada saat sebagai perangkat dekonsentrasi yang pengaturannya sangat sentralistik. Sebab tujuan pemberian otonomi daerah dan keberadaan daerah adalah untuk mensejahterahkan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis (Suwandi, 2002).

Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah kabupaten/kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat maka diharapkan kualitas pelayanan akan menjadi lebih baik. Dengan demikian pembentukan suatu perangkat daerah bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan apabila dihubungkan dengan tujuan tersebut, maka perubahan apapun atas status kecamatan seharusnya bertujuan untuk meningkatkan efektivitas organisasi kecamatan dalam pelayanan publik.

Pada tataran dibawahnya, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan ditegaskan bahwa tugas Camat bahwa meliputi antara lain melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya, dimana Camat hanya menerima pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dengan tujuan untuk memangkas birokrasi sekaligus meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Dengan kata lain, ternyata luas-tidaknya wewenang yang didelegasikan kepada Camat sangat dipengaruhi oleh political will dan komitmen dari Bupati/Walikota dalam meredam conflict of interest antar perangkat daerah. Di sisi lain, diterbitkannya beberapa peraturan tentang penyelenggaraan pelayanan secara tidak langsung juga turut melemahkan posisi strategis kecamatan sebagai yang terdepan dalam hal pelayanan publik, sehingga kecamatan hanya disibukkan oleh kewenangan administratif dan seremonial belaka.

Kabupaten Siak merupakan salah satu kabupaten yang terletak didalam wilayah Provinsi Riau. Letak Kabupaten Siak itu sendiri tidak jauh dari wilayah Kota Pekanbaru. Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten siak telah melakukan inovasi dalam pelayanan dengan memberikan pelayanan melali sistem PATEN. Pelayanan PATEN tersebut dilaksnakan sejak tahun 2020 yang mulanya berawal dari dampak pandemi Covid-19 yang memaksa setiap kecamatan untuk memberikan layanan tetapi dengan mengurangi pertemuan antara pegawai dengan masyarakat. Pelayanan Paten diharapkan mampu untuk membantu mempercepat dan mempermudah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sehingga layanan PATEN tetap digunakan hingga saat ini. Standar Operasional Pelayanan (SOP). Non Perizinan (Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011):

- a) Registrasi Keterangan Ahli Waris
- b) Rekomendasi Proposal
- c) Rekomendasi Izin Penelitian
- d) Rekomendasi Nikah
- e) Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM)

Registrasi Keterangan Ahli Waris Persyaratannya sebagai berikut :

1. Surat Keterangan kematian dari Desa
2. Surat pernyataan ahli waris
3. Surat Keterangan Ahli Waris yang sudah ditandatangani Desa
4. Surat Kuasa Waris yang sudah ditandatangani Desa
5. Pengantar RT, RW
6. Fc. KK yang meninggal
7. Fc. KK dan KTP para Ahli Waris

Prosedur Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT RW dan Desa kemudian diteruskan Kepada Petugas Pelayanan di Kecamatan Jangka Waktu Penyelesaian Pengurusan di Kecamatan Maksimal 1 hari kerja. Dasar Hukumnya adalah sebagai berikut:

1. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
2. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
3. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil.

Rekomendasi Proposal memiliki Persyaratan yaitu Proposal asli dan fotocopy yang sudah ditandatangani Desa. Prosedur pemohon melengkapi semua persyaratan dan kemudian menyerahkannya Kepada Petugas Pelayanan di Kecamatan. Jangka Waktu Penyelesaian, Pengurusan di Kecamatan Maksimal 1 (Satu) hari kerja. Rekomendasi Izin Penelitian memiliki persyaratan antara lain:

1. Surat permohonan
2. Fc. KTP atau Kartu Mahasiswa
3. Rekomendasi dari Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Siak.

Prosedur pemohon melengkapi semua persyaratan dan kemudian menyerahkannya Kepada Petugas Pelayanan di Kecamatan Jangka Waktu Penyelesaian Pengurusan di Kecamatan Maksimal 1 (Satu) hari kerja Rekomendasi Nikah Persyaratannya adalah:

1. Surat Permohonan Kampung
2. Formulir N1 s/d N 10
3. Fotocopy KTP kedua Catin
4. Fotocopy KK Kedua Catin
5. Fotocopy KTP Kedua Orang Tua Catin dan KK
6. Formulir KIE Kesehatan Catin
7. Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah
8. Akte Kelahiran Kedua Catin.

Prosedur pemohon melengkapi semua persyaratan dan kemudian menyerahkannya Kepada Petugas Pelayanan di Kecamatan Jangka Waktu Penyelesaian Pengurusan di Kecamatan Maksimal 1 (Satu) hari kerja Surat Keterangan Tidak Mampu Persyaratannya adalah:

1. Surat Keterangan tidak mampu dari Desa
2. Fc. Kartu Keluarga (KK)

3. Fc. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
4. Laporan hasil verifikasi keluarga kurang mampu yang sudah ditandata gani RT, RW, Desa dan Puskesmas.

Prosedur pemohon melengkapi semua persyaratan dan kemudian menyerahkannya kepada Petugas Pelayanan di Kecamatan, Jangka Waktu Penyelesaian Pengurusan di Kecamatan Maksimal 1 (Satu) hari kerja.

Kendati demikian dari tahun-ketahun digunakan seharusnya Layanan PATEN lebih berkembang. Namun pada kenyataannya dalam pelaksanaan layanan PATEN masih belum sempurna maka adanya fenomena-fenomena tersebut antara lain sebagai berikut :

- 1 Terindikasi layanan paten di Kecamatan Bunga Raya Kabupaten Siak tidak berkembang.
- 2 Terindikasi bahwa layanan PATEN masih dijalankan dengan proses manual dan belum dapat dilakukan melalui Perangkat Elektronik.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitiannya maka penelitian ini adalah penelitian yang bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang melakukan pengamatan terhadap fenomena yang terjadi dilapangan atau kejadian langsung yang dialami oleh subjek penelitian adapun hal-hal yang nantinya akan diamati berupa Perbuatan, Perilaku serta Pandangan dari subjek penelitian kemudian nantinya akan dilakukan perbandingan terhadap fenomena tersebut dengan bahasa, teori atau konteks keilmuan yang telah ada sebelumnya. Penelitian kualitatif ini akan memfokuskan pada analisa fakta dan fenomena dibandingkan dengan grafik dalam bentuk angka atau persentasi dalam bentuk penilaian (Moleong, 2006:6).

Analisa penelitian kualitatif ini melihat hubungan dari teori yang telah ada sebelumnya dengan fakta yang dijumpai dilapangan pada saat ini. Dari waktu ke waktu pergeseran akan terus terjadi hingga dikhawatirkan teori lama yang telah ada akan terjadi kesenjangan maka dari itu penelitian ini harus dilakukan. Serta jenis penelitian ini adalah penelitian deksriptif yang menjabarkan secara keseluruhan tentang fakta dan fenomena yang terjadi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu atau yang lebih dikenal dengan sebutan PATEN merupakan sebuah inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh pihak kecamatan dan yang mana pada saat ini sistem pelayanan ini juga dikembangkan oleh pihak kecamatan diseluruh wilayah Indonesia. Dikarenakan banyak sekali kecamatan yang melakukan inovasi tersebut maka ada beberapa aturan yang mengatur tentang inovasi paten tersebut antara lain :

- 1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa Camat merupakan pelaksana pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal atau yang sering disingkat dengan jelas tentang Pentingnya menyusun sebuah standar untuk pelayanan yang minimal atau biasa disebut dengan SPM.
- 3) Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan yang mengatur dengan jelas tentang tugas Camat untuk melaksanakan atau memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- 4) Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik .
- 5) Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2024 Tentang Petunjuk Teknis Transparan dan Akuntabilitas dalam penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- 7) Peraturan Menteri DalamNegeri Nomor 6 Tahun 2007 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.
- 8) Peraturan Menteri DalamNegeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang PedomanOrganisai dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perjanjian Terpadu di Daerah.
- 9) Peraturan Menteri DalamNegeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Satu Pintu.

Untuk melihat bagaimana perkembangan inovasi paten di kecamatan Bungaraya maka penulis akan membahas perkembangannya dengan menggunakan teori inovasi yang dikemukakan oleh Inovasi Pemerintahan, Rogers dalam (Suwarno 2008:17)

- 1 *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif),
- 2 *Compabiliti* (Kesesuaian),
- 3 *Complexity* (Kerumitan),
- 4 *Triabiliti* (Kemungkinan di Coba),
- 5 *Observability* (Kemudahan Diamati)

Teori Inovasi Pemerintahan, teori ini dikemukakan oleh Rogers dalam (Suwarno 2008:17) merupakan teori yang dikemukakan oleh Rogers yang mana teori inovasi ini harus memiliki keuntungan yang lebih relatif dari pada inovasi yang telah dilakukan sebelumnya. Ada lima indikator yang dimiliki oleh teori inovasi Rogers yaitu *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compabiliti* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triabiliti* (Kemungkinan di Coba), *Observability* (Kemudahan Diamati). Kelima indikator ini memiliki penjelasan antara lain sebagai berikut :

#### a. Keuntungan Relatif

Beberapa jenis pelayanan Paten yang dilakukan di Kecamatan Bunga Raya ialah anatara lain sebagai berikut :

**Tabel.1**  
**Pelayanan Program PATEN Kecamatan Bunga Raya**

No	Jenis pelayanan	Syarat-syarat	Waktu Pengurusan
1	Registrasi Keterangan Waris Ahli	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan kematian dari Desa</li> <li>2. Surat pernyataan ahli waris</li> <li>3. Surat Keterangan Ahli Waris yang sudah ditandatangani Desa</li> <li>4. Surat Kuasa Waris yang sudah ditandatangani Desa</li> <li>5. Pengantar RT, RW</li> <li>6. Fc. KK yang meninggal</li> </ol>	1 x24 jam berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 tahun 2011

No	Jenis pelayanan	Syarat-syarat	Waktu Pengurusan
		7. Fc. KK dan KTP para Ahli Waris	
2	Rekomendasi Proposal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan</li> <li>2. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Persyaratan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil</li> <li>3. Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 02 Tahun 2012 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Pencatatan Sipil</li> </ol>	1x24 jam berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 tahun 2011
3	Rekomendasi Penelitian	Izin <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat permohonan</li> <li>2. Fc. KTP atau Kartu Mahasiswa</li> <li>3. Rekomendasi dari Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Siak</li> </ol>	1x24 jam berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 tahun 2011
4	Rekomendasi Nikah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Permohonan Kampung</li> <li>2. Formulir N1 s/d N 10</li> <li>3. Fotocopy KTP kedua Catin</li> <li>4. Fotocopy KK Kedua Catin</li> <li>5. Fotocopy KTP Kedua Orang Tua Catin dan KK</li> <li>6. Formulir KIE Kesehatan Catin</li> <li>7. Surat Pernyataan Belum Pernah Menikah</li> <li>8. Akte Kelahiran Kedua Catin</li> </ol>	1x24 jam berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 tahun 2011
5	Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Keterangan tidak mampu dari Desa</li> <li>2. Fc. Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>	1x24 jam berdasarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 42 tahun 2011

No	Jenis pelayanan	Syarat-syarat	Waktu Pengurusan
		3. Fc. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 4. Laporan hasil verifikasi keluarga kurang mampu yang sudah ditandata gani RT, RW, Desa dan Puskesmas	

Sumber : Data Kecamatan Bunga Raya Tahun 2025

Dari tabel diatas sudah dapat dilihat dengan pasti apasaja jenis pelayanan Paten yang diberikan serta syarat-syarat yang harus dipenuhi serta berapa lama waktu yang diperlukan untuk melakukan pengurusan dengan menggunakan layanan Paten.

Penerapan Inovasi Paten yang baru harus memiliki atau mempunyai keunggulan yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada sebelumnya. Nilai baru yang menguntungkan tersebut merupakan ciri dari suatu inovasi. Dalam indikator ini ada tiga sub indikator yaitu:

### 1. Kemudahan dengan adanya layanan PATEN

Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Terpadu (PATEN) memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik di kecamatan. Layanan ini disediakan di satu tempat, yaitu di loket pelayanan. Berikut ini adalah beberapa kemudahan yang diberikan oleh PATEN. Proses manajemen layanan mulai dari aplikasi hingga penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat Layanan PATEN mudah diakses. Layanan PATEN dapat berinteraksi dengan aplikasi untuk memfasilitasi akses.

Untuk menyelenggarakan PATEN, kecamatan harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu:

- a. Syarat substantif yaitu melimpahkan sebagian kewenangan bupati kepada camat.
- b. Persyaratan administratif, yaitu dalam bentuk standar layanan dan deskripsi pekerjaan staf
- c. Persyaratan teknis yaitu berupa sarana dan prasarana PATEN

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut: pelaksanaan program layanan paten yang dilakukan oleh kantor camat Bungaraya dilakukan dengan efektif dan efisien banyak masyarakat yang merasa terbantu karena melakukan pengurusan surat menyurat di kantor camat lebih mudah dan lebih cepat.

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam sub indikator kemudahan setelah adanya layanan paten adalah sebagai berikut:

Kemudahan yang terjadi setelah adanya layanan Paten ini tentu saja membuat proses pelayanan masyarakat lebih efektif dan efisien dan juga menghemat waktu. Dengan adanya paten akan mempermudah masyarakat dalam hal melakukan pengurusan surat-menyurat, layanan Paten ini juga sudah dilaksanakan dengan gratis tidak dipungut biaya untuk menghindari pungli.

### 2. Manfaat layanan PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor camat bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berikut manfaat PATEN di kantor camat:

- a) Meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dari segi waktu dan biaya

- b) Menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu
- c) Mempermudah masyarakat mengakses pelayanan
- d) Menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good governance*)
- e) Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

PATEN diselenggarakan dengan proses pengelolaan yang terintegrasi, mulai dari permohonan hingga dokumen selesai. Proses ini dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut : berdasarkan pengamatan penulis dilapangan adanya layanan paten ini sangat bermanfaat bagi masyarakat dimana masyarakat terbantu dengan proses atau prosedur yang lebih mudah, waktu yang lebih cepat serta masyarakat mampu melakukan pengurusan dengan mandiri tanpa melalui bantuan masyarakat lainnya.

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam sub indikator manfaat layanan Paten adanya layanan paten adalah sebagai berikut:

Setiap masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya inovasi layanan paten ini apabila persyaratan yang diminta dapat dipenuhi maka proses yang diberikan tidak akan lama dan tidak ada pungutan liar atau biasanya disebut dengan uang administrasi pengurusan surat.

### **3. Keunggulan layanan PATEN**

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut : Keunggulan dari pelayanan paten yaitu pelayanan prima yang dimana di berikan dengan sebaik mungkin untuk masyarakat atau pelanggan dan bisa juga system inovasi antar jemput administrasi kecamatan (SI-AJAK).

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam sub indikator keunggulan layanan Paten adalah sebagai berikut:

Keunggulan dari pelayanan paten yaitu pelayanan prima yang dimana di berikan dengan sebaik mungkin untuk masyarakat. Semua bisa di layani yang sesuai dengan kewenangan camat. sekarang sudah banyak izin-izin ataupun yang di langsungkan di pelayanan satu pintu dan setelah adanya layanan Paten semua pengurusan yang dilakukan di Paten bisa juga sistem inovasi antar jemput administrasi kecamatan (SI-AJAK).

#### **b. Kesesuaian**

Inovasi yang baru harus memiliki kesesuaian dengan inovasi yang lama, dimana adanya inovasi yang baru tidak serta merta membuang inovasi yang lama tetapi adanya inovasi yang baru berguna untuk memperbaiki dan menyempurnakan inovasi yang lama. Dimana inovasi yang baru tersebut diharapkan. Dalam indikator ini ada dua sub indikator antara lain sebagai berikut:

##### **1. Pelayanan PATEN dilaksanakan dengan Baik**

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut: masyarakat beranggapan bahwa pelayanan paten sudah baik tapi masih ada beberapa hal yang harus di perbaiki seperti petugas tidak boleh meninggalkan meja pelayanan dan pelayanan harus lebih ramah kepada masyarakat.

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam sub indikator pelayanan paten dilaksanakan dengan baik adalah sebagai berikut:

Pelayanan paten sudah baik tapi masih ada beberapa hal yang harus di perbaiki seperti petugas tidak boleh meninggalkan meja pelayanan dan pelayanan harus lebih ramah kepada masyarakat. Selama ini juga baik karna di dukung oleh internet, jika camat

tidak ada ditempat sudah bisa dilakukan TTE (tanda tangan elektronik). Camat juga menekankan kepada anggota selesaikan cepat kalau memang ada permasalahan sampaikan ke pimpinan, kecuali proposal itu harus tanda tangan camat karna itu manual sampai saat ini berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

## 2. Pelayanan PATEN memudahkan masyarakat

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut : banyak masyarakat yang terbantu dengan adanya layanan paten dapat dilihat berdasarkan jawaban mereka pada wawancara.

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam sub indikator pelayanan Paten memudahkan masyarakat adalah sebagai berikut:

Untuk pelayanan Paten jelas saja sangat memudahkan jika persyaratan administrasi dapat ditemui maka surat akan segera di proses tanpa menunggu lama bisa selesai dalam satu haru. Selain itu jika tidak memenuhi persyaratan berarti belum bisa di proses.

### c. Kerumitan

Inovasi yang baru bisa saja memiliki tingkat kerumitan yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Standar Operasional Pelayanan (SOP) pelayanan PATEN di Kecamatan Bungaraya Kabupaten Siak Non Perizinan (Peraturan Bupati Siak Nomor 42 Tahun 2011):

- a) Registrasi Keterangan Ahli Waris
- b) Rekomendasi Proposal
- c) Rekomendasi Izin Penelitian
- d) Rekomendasi Nikah
- e) Surat Keterangan tidak Mampu (SKTM)

Registrasi Keterangan Ahli Waris Persyaratannya sebagai berikut :

1. Surat Keterangan kematian dari Desa
2. Surat pernyataan ahli waris
3. Surat Keterangan Ahli Waris yang sudah ditandatangani Desa
4. Surat Kuasa Waris yang sudah ditandatangani Desa
5. Pengantar RT, RW
6. Fc. KK yang meninggal
7. Fc. KK dan KTP para Ahli Waris

Prosedur Pemohon melengkapi permohonan mulai dari RT RW dan Desa kemudian diteruskan Kepada Petugas Pelayanan di Kecamatan Jangka Waktu Penyelesaian Pengurusan di Kecamatan Maksimal 1 hari kerja.

Namun hal tersebut tidak menjadi suatu acuan yang di anggap penting karena jika inovasi yang baru menawarkan produk yang lebih baik maka proses yang lebih rumit tidak menjadi suatu hal yang di anggap penting. . Dalam indikator ini ada dua sub indikator antara lain sebagai berikut:

### 1. Kendala dalam pelaksanaan layanan PATEN

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut : kendala atau penghambat pelaksanaan layanan paten sejauh ini belum ada tetapi kekurangannya ialah pelayanan paten dilakukan secara manual belum dapat diakses secara online padahal jaringan internet sudah baik di Kecamatan Bungaraya

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam sub indikator kendala dalam pelaksanaan Paten adalah sebagai berikut:

Kendala atau penghambat pelaksanaan layanan paten sejauh ini belum ada tetapi kekurangannya ialah pelayanan paten dilakukan secara manual belum dapat diakses secara online padahal jaringan internet sudah baik di Kecamatan Bungaraya. Sistem yang dilaksanakan secara manual tapi Tanda Tangan sudah dapat digunakan tanda tangan elektronik jika camat tidak ditempat menjadikan hal tersebut kurang sempurna karena seharusnya jika tanda tangan dilakukan secara elektronik maka pengurusan juga dapat dilakukan secara online dan lebih mudah jika berbasis aplikasi.

#### **d. Peluang Dicoba**

Untuk menyimpulkan bahwa sebuah inovasi memiliki hasil yang akan lebih baik maka inovasi yang baru harus dilakukan uji coba sebelumnya agar dapat menyakinkan publik untuk dapat digunakan dengan sebaik mungkin. Dalam indikator ini ada satu sub indikator antara lain sebagai berikut:

##### **1. Peluang keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh kecamatan dengan adanya layanan PATEN**

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut: pelayanan paten ini sudah bertahun-tahun jadi pelayanan paten pada umumnya di setiap kecamatan itu hampir 80-90% contoh mungkin ada yang manual, manual mungkin contoh seperti proposal. Paten ini di layani oleh loket tapi di tanda tangan akhir oleh camat, kalau camat pas dinas luar daerah.

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam sub indikator Peluang keberhasilan meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh kecamatan dengan adanya layanan PATEN adalah sebagai berikut:

Pelayanan paten ini sudah bertahun-tahun jadi pelayanan paten pada umumnya di setiap kecamatan itu hampir 80-90% contoh mungkin ada yang manual, manual mungkin contoh seperti proposal. Paten ini di layani oleh loket tapi di tanda tangan akhir oleh camat, kalau camat pas dinas luar dilengkapi dengan pembubuhan tanda tangan melalui elektronik serta adanya si AJAK yang dapat membantu antar jemput pengurusan surat pada pelayanan paten Kecamatan Bungaraya maka dengan demikian kebijakan-kebijakan atau inovasi tersebut dapat menjadi contoh yang baik bagi kecamatan lain tetapi pelayanan paten tetap masih harus melakukan perubahan dan perkembangan sehingga dapat diakses online kapanpun dan dimana pun.

#### **e. Kemudahan Diamati**

Inovasi yang baru juga harus mudah untuk diamati karena dalam menjalankan inovasi yang baru maka harus dilakukan pengawasan dalam proses penerapannya. Dalam indikator ini ada satu sub indikator antara lain sebagai berikut:

##### **1. Pelayanan jadi lebih efektif dan efisien karena adanya layanan PATEN**

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut : adanya layanan paten akan lebih efektif dan efisien, menghemat waktu dengan adanya paten menjadi mempermudah dan di paten juga sudah gratis tidak di pungut biaya kan bisa menghindari pungli.

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam sub indikator Pelayanan jadi lebih efektif dan efisien karena adanya layanan PATEN adalah sebagai berikut:

Pelaksanaan layanan paten lebih efektif dan efisien, menghemat waktu dengan adanya paten menjadi mempermudah dan di paten juga sudah gratis tidak di pungut biaya kan bisa menghindari pungli. Dan juga dilengkapi dengan Paten ini di layani oleh loket tapi di tanda tangan akhir oleh camat, kalau camat pas dinas luar dilengkapi dengan pembubuhan tanda tangan melalui elektronik serta adanya si AJAK yang dapat

membantu antar jemput pengurusan surat pada pelayanan paten eKecamatan Bungraya maka dengan demikian kebijakan-kebijakan atau inovasi tersebut dapat menjadi contoh yang baik bagi kecamatan lain tetapi pelayanan paten tetap masih harus melakukan perubahan dan perkembangan sehingga dapat diakses online kapanpun dan dimana pun.

Jika melihat faktor-faktor pendukung inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di antaranya ialah sebagai berikut:

- 1) Kepemimpinan yang mendukung inovasi
- 2) Pengembangan budaya yang mendukung inovasi
- 3) Pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai
- 4) Pengembangan tim kerja
- 5) Orientasi pada kinerja yang terukur
- 6) Pengembangan jaringan inovasi

PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahapan terbitnya dokumen, dilakukan dalam satu tempat. Untuk menyelenggarakan PATEN, kecamatan harus memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu:

- a) Persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian sebagian wewenang Bupati kepada Camat
- b) Persyaratan administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personal
- c) Persyaratan teknis, yaitu sarana dan prasarana PATEN

Hasil observasi dalam penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut : perihal factor-faktor pendukung pelaksanaan layanan Paten dapat dilihat bahwa kecamatan sangat mendukung program Layanan Paten ini terlihat bahwa dikantor camat terdapat ruangan atau tempat khusus yang dibuat rapi dan tertata untuk memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan paten juga lengkap seperti pena pensil ada minuman mineral gratis untuk masyarakat serta fasilitas kantor yang juga lengkap seperti computer, laptop serta adanya jaringan wifi.

Dalam sebuah penelitian perlu dilakukan sebuah wawancara dan observasi untuk mendapatkan sebuah Analisa maka Analisa dalam Faktor pendukung pelayanan PATEN yang diberikan Kantor Camat Kepada Masyarakat di Kecamatan Bunga Raya Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

Perihal faktor-faktor pendukung pelaksanaan layanan Paten dapat dilihat bahwa kecamatan sangat mendukung program Layanan Paten ini terlihat bahwa dikantor camat terdapat ruangan atau tempat khusus yang dibuat rapi dan tertata untuk memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan paten juga lengkap seperti pena pensil ada minuman mineral gratis untuk masyarakat serta fasilitas kantor yang juga lengkap seperti computer, laptop serta adanya jaringan wifi. pihak pemerintah kecamatan tentu saja memberikan dukungan dalam pelaksanaan layanan paten dengan memberikan fasilitas yang baik mulai dari computer jaringan internet, ruangan atau meja pelayanan serta adanya layanan paten ini juga dibuat untuk mempercepat proses pelaksanaan pelayanan maka dengan demikian setiap hari ada petugas yang tugaskan untuk menjaga meja pelayanan paten tersebut.

## SIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Keuntungan relatif dapat dilihat dari kemudahan yang terjadi setelah adanya layanan Paten ini tentu saja membuat proses pelayanan masyarakat lebih efektif

dan efisien dan juga menghemat waktu. Dengan adanya paten akan mempermudah masyarakat dalam hal melakukan pengurusan surat-menyurat, layanan Paten ini juga sudah dilaksanakan dengan gratis tidak dipungut biaya untuk menghindari pungli. Setiap masyarakat dapat merasakan manfaat dari adanya inovasi layanan paten ini apabila persyaratan yang diminta dapat dipenuhi maka proses yang diberikan tidak akan lama dan tidak ada pungutan liar atau biasanya disebut dengan uang administrasi pengurusan surat. Keunggulan dari pelayanan paten yaitu pelayanan prima yang dimana di berikan dengan sebaik mungkin untuk masyarakat. Semua bisa di layani yang sesuai dengan kewenangan camat. sekarang sudah banyak izin-izin ataupun yang di langungkan di pelayanan satu pintu dan setelah adanya layanan Paten semua pengurusan yang dilakukan di Paten bisa juga sistem inovasi antar jemput administrasi kecamatan (SI-AJAK).

2. Kesesuaian dalam pelayanan paten sudah baik tapi masih ada beberapa hal yang harus di perbaiki seperti petugas tidak boleh meninggalkan meja pelayanan dan pelayanan harus lebih ramah kepada masyarakat. Selama ini juga baik karna di dukung oleh internet, jika camat tidak ada ditempat sudah bisa dilakukan TTE (tanda tangan elektronik). Camat juga menekankan kepada anggota selesaikan cepat kalau memang ada permasalahan sampaikan ke pimpinan, kecuali proposal itu harus tanda tangan camat karna itu manual sampai saat ini berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM). untuk pelayanan Paten jelas saja sangat memudahkan jika persyaratan administrasi dapat ditemui maka surat akan segera di proses tanpa menunggu lama bisa selesai dalam satu haru. Selain itu jika tidak memenuhi persyaratan berarti belum bisa di proses.
3. Kerumitan dilihat dari aspek kendala atau penghambat pelaksanaan layanan paten sejauh ini belum ada tetapi kekurangannya ialah pelayanan paten dilakukan secara manual belum dapat diakses secara online padahal jaringan internet sudah baik di Kecamatan Bungaraya. Sistem yang dilaksanakan secara manual tapi Tanda Tangan sudah dapat digunakan tanda tangan elektronik jika camat tidak ditempat menjadikan hal tersebut kurang sempurna karena seharusnya jika tanda tangan dilakukan secara elektronik maka pengurusan juga dapat dilakukan secara online dan lebih mudah jika berbasis aplikasi.
4. Kemungkinan Untuk di Cobanya pelayanan paten ini sudah bertahun-tahun jadi pelayanan paten pada umumnya di setiap kecamatan itu hampir 80-90% contoh mungkin ada yang manual, manual mungkin contoh seperti proposal. Paten ini di layani oleh loket tapi di tanda tangan akhir oleh camat, kalau camat pas dinas luar dilengkapi dengan pembubuhan tanda tangan melalui elektronik serta adanya si AJAK yang dapat membantu antar jemput pengurusan surat pada pelayanan paten eKecamatan Bungaraya maka dengan demikian kebijakan-kebijakan atau inovasi tersebut dapat menjadi contoh yang baik bagi kecamatan lain tetapi pelayanan paten tetap masih harus melakukan perubahan dan perkembangan sehingga dapat diakses online kapanpun dan dimana pun.
5. Kemudahan diamati dalam pelaksanaan layanan paten lebih efektif dan efisien, menghemat waktu dengan adanya paten menjadi mempermudah dan di paten juga sudah gratis tidak di pungut biaya kan bisa menghindari pungli. Dan juga dilengkapi

dengan Paten ini di layani oleh loket tapi di tanda tangan akhir oleh camat, kalau camat pas dinas luar dilengkapi dengan pembubuhan tanda tangan melalui elektronik serta adanya si AJAK yang dapat membantu antar jemput pengurusan surat pada pelayanan paten eKecamatan Bungraya maka dengan demikian kebijakan-kebijakan atau inovasi tersebut dapat menjadi contoh yang baik bagi kecamatan lain tetapi pelayanan paten tetap masih harus melakukan perubahan dan perkembangan sehingga dapat diakses online kapanpun dan dimana pun.

6. Perihal faktor-faktor pendukung pelaksanaan layanan Paten dapat dilihat bahwa kecamatan sangat mendukung program Layanan Paten ini terlihat bahwa dikantor camat terdapat ruangan atau tempat khusus yang dibuat rapi dan tertata untuk memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada masyarakat. Fasilitas pelayanan paten juga lengkap seperti pena pensil ada minuman mineral gratis untuk masyarakat serta fasilitas kantor yang juga lengkap seperti computer, laptop serta adanya jaringan wifi. pihak pemerintah kecamatan tentu saja memberikan dukungan dalam pelaksanaan layanan paten dengan memberikan fasilitas yang baik mulai dari computer jaringan internet, ruangan atau meja pelayanan serta adanya layanan paten ini juga dibuat untuk mempercepat proses pelaksanaan pelayanan maka dengan demikian setiap hari ada petugas yang tugaskan untuk menjaga meja pelayanan paten tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2013). *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Efendi, K. (2010). *Penguatan Pemerintah Desa*. Bandung: Indrapaharsita.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator, Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herdianssa, H. (2013). *Wawancara Observasi dan Focus Groups : Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Jakarta: Raja Wali Press.
- Kansil, C. (2001). *Sistem Pemerintahan Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Dasar 1945 dan Ketetapan-Ketetapan MPR: telah disesuaikan dengan hasil SU MPR*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Munaf, Y. (2015). *Hukum Administrasi Negara*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh
- Moleong, L. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda.
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nawawi, H. (2011). *Metode Penelitian di Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Ndraha, T. (2011). *Kybernologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela 2006 reformasi pelayanan publik teori kebijakan dan implementasi PT. Bumi Aksara Jakarta
- Sondang, S. (1985). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: CV. Haji Mas agung .
- Syafi'i, I. K. (2002). *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.

Suryani, Tatik, 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik (Pertama)*.

Wasistono, S. (2017). *Perkembangan Ilmu Pemerintahan (Dari Klasik Sampai Ke Kontemporer)*. Sumedang: IPDN Press.

Zainudin, A. (2014). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.

Abdul Hakim (2022) *Implementasi Peraturan Desa Way Galih Nomor 04 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga Dalam Perspektif Fikih Siyasah (Studi Di Desa Way Galih, Kecamatan Tanjung Bintang, Kabupaten Lampung Selatan)*. Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Agustriani Susanti Manurung, *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi*. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6 (1) (2018): 47-57

Hanny Purnamasari *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Mustikajaya Kota Bekasi*. *Jurnal Politikom Indonesiana* Vol. 2 No. 1 Juli 2017

Haedar Akib. *Implementasi Kebijakan : apa, mengapa dan bagaimana*. *Jurnal Administrasi Publik*, Volume 1 No. 1 Thn. 2010

Jasardi Gunawan (2022) *Implementasi Peraturan Desa Lawin No. 1 Tahun 2020 Tentang Pengakuan Dan Perlindungan Masyarakat Adat Cek Bocek Selese Reen Sury*. *Jiip (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan)* (Eissn: 2614-8854) Volume 5, Nomor 8, Agustus 2022 (3243-3251)

Munir Saputra (2018) *Analisis Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Cimanggis, Kota Depok* *Jurnal Reformasi Administrasi P-* ISSN 2355-309X ; E-ISSN 2622-8696 Vol. 5, No. 1, September 2018, pp. 165-173

Puja Dwi Fitri *Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 11 Tahun 2001 Tentang Penataan dan Pembinaan Pedagang Kaki lima (Studi Kasus Tentang Penataan dan Pembinaan Kaki Lima di Kecamatan Sail Kota PEkanbaru)*. Univeritas Islam Riau. 2021

Putri Agustini *Efektifitas Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Peraturan Desaaan Dan Perkotaan (PBB-P2) di desa PUO Raya Kecamatan Tandun Kabupaten Rokan Hulu Univeritas Islam Riau* (2021)

Ramizal Hidayat *Evaluasi Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru No 3 Tahun 2002 Tentang Hiburan Umum (Studi kasus Video Game/Play Station Di Kecamatan Tampan Dan Marpoyan)*. Univeritas Islam Riau. 2021

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

<file:///C:/Users/user/Downloads/784788%20Ridwan%20Daud%20Mahande,%20Jasruddin%205.pdf>