

Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

* Farhan Sukmana¹, Setyo Utomo²

¹Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

²Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau

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

Abstrak

Berdasarkan RKPDes Desa Wonosari tahun 2024, terdapat sejumlah permasalahan dalam pelayanan publik, seperti kurangnya sosialisasi kebijakan yang menyebabkan sebagian masyarakat belum menerima informasi akurat. Pelayanan di kantor camat kurang optimal karena keterbatasan petugas, antrean panjang, serta camat yang sering tidak berada di tempat. Terdapat kesenjangan kompensasi antara pegawai honorer dan PNS meski memiliki beban kerja serupa. Selain itu, keramahan petugas dalam melayani masyarakat masih rendah. Penelitian ini bertujuan mengkaji implementasi dan hambatan Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Tualang, Kabupaten Siak. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi PATEN belum optimal karena banyak hambatan, seperti komunikasi yang kurang efektif, pelayanan lambat, kurangnya fasilitas, perbedaan sikap petugas, serta pelanggaran SOP pelayanan.

Kata kunci: Implementasi, Program Pelayanan Administrasi Terpadu, Dan Kantor Camat

Abstract

Based on the 2024 Wonosari Village RKPDes, there are a number of problems in public services, such as the lack of policy socialization which has resulted in some people not receiving accurate information. Services at the sub-district office are less than optimal due to limited staff, long queues, and the sub-district head often not being there. There is a gap in compensation between honorary employees and civil servants even though they have similar workloads. In addition, the friendliness of officers in serving the community is still low. This study aims to examine the implementation and obstacles of the Integrated Administrative Service Program (PATEN) at the Tualang Sub-district Office, Siak Regency. With a qualitative descriptive approach, data was obtained through interviews, observations, and documentation. The results show that the implementation of PATEN is not optimal due to many obstacles, such as ineffective communication, slow service, lack of facilities, differences in officer attitudes, and violations of service SOPs.

Keywords : Implementation, Integrated Administrative Service Program, and District Office

PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintah daerah terus dituntut untuk meningkatkan pelayanan. Seiring dengan itu, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan bermutu pun terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin meningkat seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara mempunyai hak untuk dilayani dan adanya kewajiban pemerintah daerah untuk mampu memberikan pelayanan tanpa diskriminasi terhadap status masyarakat yang dilayani atau dengan kata lain pelayanan yang adil dan demokratis.

Berdasarkan 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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa Negara mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak asasi setiap warga negara dan penduduk dalam rangka pelayanan publik yang diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan, pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus diselenggarakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh komponen masyarakat dan penduduk dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan dan surat Menteri Koordinator Pengawasan Pembangunan Dan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 56/MK.WASPAN/6/1998 tentang Langkah Nyata Memperbaiki Pelayanan Masyarakat Sesuai Dengan Aspirasi Reformasi, dijelaskan bahwa pelayanan menjadi hak warga negara yang perlu diberikan dengan baik kepada masyarakat. Manfaat pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk kewajiban pemerintah dan merupakan janji pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kecamatan mempunyai peran sebagai organisasi masyarakat yang dipimpin oleh seorang camat dalam menyelenggarakan dan menyebarluaskan kegiatan desa. Oleh karena itu, camat dan bupati sebagai forum harus menentukan langkah-langkah atau tindakan yang akan dilakukan dalam kegiatan desa. Kecamatan merupakan wilayah kerja camat sebagai kesatuan wilayah kabupaten/kota. Camat adalah kepala daerah kabupaten/kota sebagai kepala daerah. Pembentukan kecamatan diatur dengan peraturan daerah. Selain melaksanakan tugas pemerintahan umum, Camat juga melaksanakan tugas yang dibanggakan Bupati, yaitu dapat berperan aktif dalam kegiatan desa.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, peran camat dapat didefinisikan sebagai : Pegawai negeri sipil yang diberi peran untuk

mengurusi keluarga kerajaan/walikota dalam menyelenggarakan pembangunan, pengembangan, dan kesejahteraan sosial di wilayah masyarakat di wilayah masyarakat. Pedoman di atas seyogyanya dapat menjadi camat sebagai pengelola utama dalam penyelenggaraan kecamatan, karena peran camat sangat penting dalam upaya menjaga pemerataan sosial di wilayah masyarakat.

Camat mendapat pelimpahan wewenang, hal ini diatur pada Pasal 226 UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagai berikut :

1. Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 225 ayat (1), camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah kabupaten/kota.
2. Pelimpahan kewenangan bupati/wali kota sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang sesuai dengan karakteristik Kecamatan dan/atau kebutuhan masyarakat pada Kecamatan yang bersangkutan.
3. Pelimpahan kewenangan bupati/wali kota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan keputusan bupati/wali kota berpedoman pada peraturan pemerintah.

Pelaksanaan kepemimpinan kecamatan memerlukan kehadiran seorang kepala desa yang senantiasa mampu memenuhi kebutuhan para wakil pemimpinya agar dapat secara efektif dan efisien melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk ikut serta dalam kegiatan kepemimpinan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Keberhasilan pembangunan akan mencapai puncak produktivitas, kemakmuran dan kesejahteraan secara merata. (Budiman, 1995: 4). Masalah pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi komitmen dari kalangan elit seperti juga dari pemerintah daerah. Kampanye-kampanye dalam pemilu/kada memberikan janji-janji kepada masyarakat yaitu pelayanan berkualitas kepada masyarakat luas. Hal tersebut juga dijanjikan oleh Bupati Siak, yang mana untuk membuktikan komitmennya, beliau mengeluarkan Peraturan Bupati Siak Nomor 6 Tahun 2012 tentang standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Paten pada Kecamatan Se Kabupaten Siak.

Salah satu pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi adalah Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Adapun jenis dan bentuk pelayanan yang ada pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak secara umum yaitu :

Tabel 1
Jenis Pelayanan Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
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.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, camat memiliki tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dalam menangani sebagian urusan otonomi daerah. Dalam hal ini camat bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar

pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien serta meningkatkan kinerja aparaturnya kecamatan.

Dalam kasus ini nampaknya pelayanan yang diberikan belum 100%, hal ini dikarenakan adanya kendala sarana dan prasarana, mulai dari jaringan internet yang sering terputus, atau terkadang terdapat kesalahan sistem pada komputer dan printer yang digunakan. Teramati pula sebagian petugas yang bertugas mengurus dokumen tidak membawa kelengkapan dokumen resmi. Oleh karena itu, petugas meminta masyarakat untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu, baru datang kembali ke sini.

Camat dibantu oleh staf-stafnya yang dalam hal ini bertanggung jawab kepada Camat. Berhasil tidaknya pelayanan seorang camat akan ditentukan oleh kerjasama jajarannya dalam melaksanakan fungsi pelayanan yang dilaksanakan oleh aparaturnya Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang terbaik. Berikut ini adalah Prosedur Operasional Standar (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

Berdasarkan pengamatan peneliti di ketahui bahwa pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak terdapat beberapa pelayanan sebagaimana uraian berikut:

1. Administrasi Kependudukan dengan estimasi pelayanan 1 hingga 2 hari dengan biaya tidak di pungut biaya
2. Surat pengantar perizinan dengan estimasi pelayanan 2 hingga 5 hari dengan biaya tidak di pungut biaya
3. Surat pengantar keterangan dengan estimasi pelayanan hingga 5 hari dengan biaya tidak di pungut biaya
4. Surat-surat lainnya dengan estimasi pelayanan hingga 5 hari dengan biaya tidak di pungut biaya

Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu merupakan inovasi sederhana namun memiliki manfaat besar, karena selain memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, juga meningkatkan citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat. Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dimaksudkan sebagai Pedoman bagi Untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten, Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota. Menurut Pasal 126 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Camat diberikan sebagian kepada Bupati/Walikota untuk mengurus beberapa hal yang berkaitan dengan otonomi daerah dalam melaksanakan tugasnya. Karena kecamatan merupakan pusat pelayanan dan tolak ukur seberapa baik penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten/Kota, maka Kecamatan sebagai Perangkat Daerah Kabupaten/Kota memiliki fungsi yang sangat krusial yang perlu terus menerus dilaksanakan.

Pelaksanaan kebijakan PATEN di Kecamatan Tualang dilaksanakan berdasarkan peraturan yang diterbitkan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah yaitu Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 dan Peraturan Bupati Siak Nomor 18 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan Bupati Kepada Camat.

Pasal 2:

Pelimpahan kewenangan Bupati kepada Camat dimaksud untuk melaksanakan tugas:

- a. Menyelenggarakan urusan Pemerintahan Umum
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
- d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan kepada daerah
- e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum

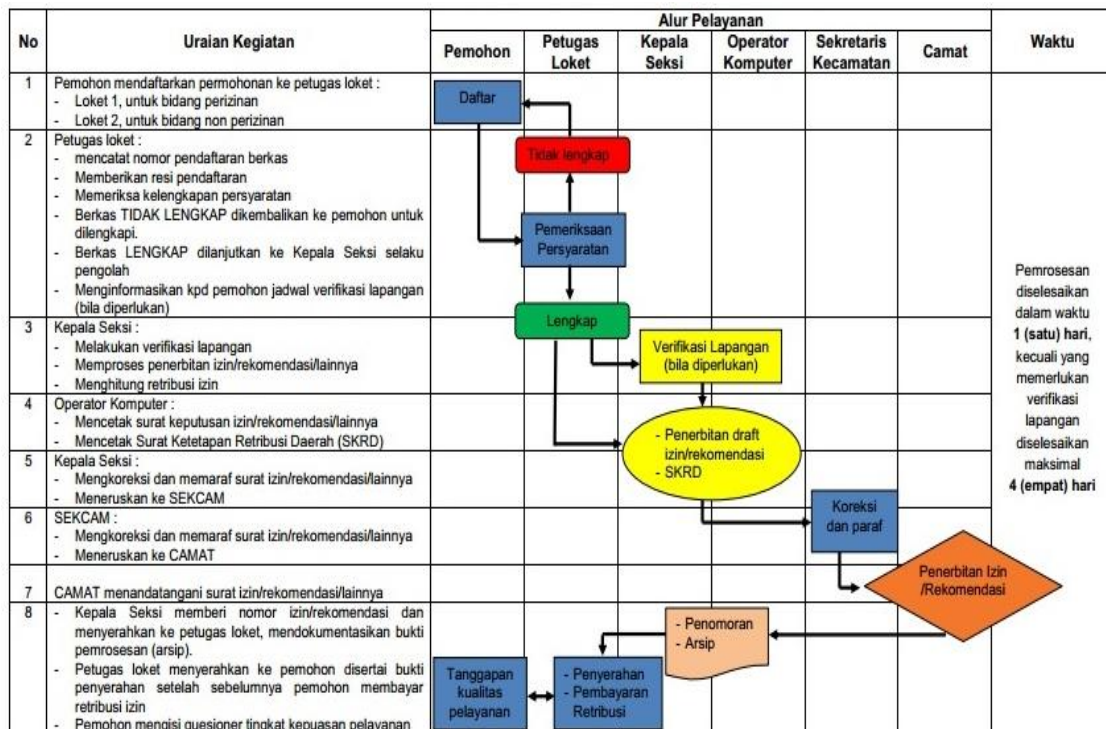
- f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah kecamatan
- g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan kelurahan kampung
- h. Melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah kabupaten yang dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah kabupaten yang ada di kecamatan
- i. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 4

- a. Pelimpahan kewenangan Bupati kepada Camat dapat berbentuk:
 - (1) Pelimpahan seluruh proses pelaksanaan kewenangan, dan
 - (2) Pelimpahan sebagian proses pelaksanaan kewenangan.
- b. Kewenangan yang dilimpahkan meliputi,
 - (1) Pelayanan perizinan, dan
 - (2) Pelayanan nonperizinan.
- c. Kewenangan perizinan dan nonperizinan bertujuan
 - (1) Memberikan kepastian hukum terhadap tugas, hak, kewajiban, dan pertanggungjawaban termasuk penandatanganan, dan
 - (2) Menyederhanakan dan/atau memperpendek proses pelayanan dan mewujudkan proses pelayanan yang cepat, inovatif, nyaman, transparan, dan akuntabel.

Fenomena yang penulis temui di lapangan terkait implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada kantor camat Tualang Kabupaten Siak seperti faktor kejelasan akan sosialisasi kebijakan itu sendiri, pada kelompok tertentu seperti masyarakat masih sebagian belum mendapatkan informasi yang akurat.

Gambar.1
Alur Pelayanan di Kantor Camat Tualang



Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa dalam pelayanan di kantor camat Tualang melalui beberapa tahapan alur pelayanan dimulaidari proses pendaftaran, pemeriksaan berkas hingga penyerahan prodak dari pelayanan yang di inginkan oleh masyarakat.

Selain itu adanya permasalahan di lapangan berupa adanya Akhirnya loket yang memberikan pelayanan kepada seluruh pelayanan yang ada, harus mengantri dan membuat masyarakat menunggu dalam waktu yang relatif lama di kantor kecamatan. Permasalahan lainnya juga seringnya terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan karena Camat yang sering tidak berada di tempat. Hal ini terlihat dari tabel berikut:

Tabel 2
Data Pelayanan Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan		
			Permintaan	Teralayani	Tak Teralayani
1	Administrasi Kependudukan	Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP)	1576	1309	267
2		Surat keterangan kartu keluarga (KK)	978	791	187
3	Surat pengantar perizinan	Surat akte kelahiran	884	698	186
4		Surat pindah	453	127	326
5	Surat pengantar perizinan	Surat tempat izin usaha	77	28	49
6		Surat izin mendirikan bangunan (IMB).	61	37	24
7	Surat pengantar keterangan	Surat keterangan ganti rugi (SKGR).	72	31	41
8	Surat-surat lainnya	Legalisis surat rekomendasi.	49	22	27

Sumber: Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak, 2023

Menunjukkan bahwa tingkat pelayanan oleh Kecamatan Tualang pada tahun 2023 belum mampu memenuhi permintaan dari masyarakat. Dari hasil tabel di atas diketahui bahwa terjadi pelayanan yang terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan seperti pada pelayanan Surat pindah, Surat keterangan ganti rugi (SKGR), dan Legalisis surat rekomendasi.

Disisi lain adanya kesenjangan sosial pekerjaan antara petugas yang berstatus honorer dengan petugas dengan status PNS karena pekerjaan yang sama mereka mendapatkan kompensasi yang berbeda. Selain itu terlihat juga adanya permasalahan yaitu masih rendahnya keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Fenomena yang penulis temui di lapangan terkait implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada kantor camat Tualang Kabupaten Siak yaitu:

1. Faktor kejelasan akan sosialisasi kebijakan itu sendiri, pada kelompok tertentu seperti masyarakat masih sebagian belum mendapatkan informasi yang akurat;
2. Adanya keterbatasan petugas loket yang memberikan pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan terkadang mengantri dan membuat masyarakat menunggu relatif lama di kantor camat
3. Seringnya terjadi keterlambatan penyelesaian pelayanan karena Camat yang sering tidak berada di tempat

4. Adanya kesenjangan sosial pekerjaan antara petugas yang berstatus honorer dengan petugas dengan status PNS karena pekerjaan yang sama mereka mendapatkan kompensasi yang berbeda
5. Rendahnya keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2016: 15) pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Dalam hal ini disesuaikan dengan tujuan penelitian yang akan dicapai yaitu untuk mengetahui Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

1. Komunikasi

Istilah komunikasi menurut pendapat Arifin Anwar (1992: 19-20), secara etimologis berasal dari makna dasar istilah itu sendiri yang mencerminkan kebersamaan (common, commonness dalam bahasa Inggris). Kata komunikasi dalam bahasa Indonesia maupun Inggris berasal dari bahasa Latin yaitu **communicatio**, yang berarti penyampaian informasi, pemberian bagian dalam suatu hal, serta pertukaran di mana pembicara mengharapkan tanggapan atau jawaban dari pendengar, serta keterlibatan bersama. Jika dalam bentuk kata kerja, yaitu **communicare**, berarti melakukan dialog atau musyawarah. Sedangkan menurut Liliweri (1991: 8), tujuan komunikasi meliputi:

- a. Perubahan Sosial (Social Change)
- b. Perubahan Sikap (Attitude Change)
- c. Perubahan Pendapat (Opinion Change)
- d. Perubahan Perilaku (Behavior Change)

Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan komunikasi adalah untuk memberikan pemahaman, mendukung suatu gagasan, serta berusaha membentuk dan memengaruhi komunikasi agar bertindak sesuai isi pesan yang disampaikan oleh komunikator. Tujuan komunikasi juga sering dirangkum sebagai upaya untuk mencapai kesepahaman antara komunikator dan komunikan.

Dalam kaitannya dengan penelitian implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak dapat dijelaskan melalui uraian berikut:

Proses komunikasi dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak telah berjalan dengan cukup baik, yang terlihat dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun, dari sisi masyarakat masih terdapat ketidakpuasan terhadap komunikasi yang dilakukan karena banyak petugas yang belum menunjukkan sikap ramah terhadap warga yang sedang mengurus dokumen administrasi mereka.

Jenis komunikasi yang diterapkan dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak pada umumnya merupakan bentuk komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi di kantor camat merupakan proses penyampaian, penerimaan, dan pertukaran informasi dan pesan antar anggota organisasi. Komunikasi ini sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai, kepuasan

kerja, serta motivasi kerja. Sementara itu, masyarakat berharap bentuk komunikasi yang dibangun mampu memberikan penjelasan layanan yang lebih ramah kepada warga di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.

Gambar.2
Suasana Pelayanan di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak



Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh di lapangan, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang diterapkan oleh pegawai pelayanan di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak umumnya bersifat satu pegawai melayani satu masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan komunikasi sudah tergolong cukup baik, namun dari sisi durasi pelayanannya menjadi cukup lama karena jumlah pegawai yang tersedia masih terbatas.

Terkait dengan penelitian ini, pelayanan publik oleh pemerintah seharusnya dilaksanakan melalui proses komunikasi yang efektif, di mana kemampuan komunikator dalam hal ini adalah aparatur pemerintah, sangat penting untuk memahami serta memiliki kredibilitas dalam menerapkan cara berkomunikasi yang tepat, agar masyarakat bisa menerima layanan sesuai kebutuhan mereka. Kredibilitas dari aparatur pemerintah juga perlu diiringi oleh sikap pribadi yang baik dalam berinteraksi sosial, yang mana secara tidak langsung dapat mendukung kelancaran proses komunikasi antara pemerintah dan masyarakat.

Menurut pendapat Silalahi (2004: 38), proses komunikasi dalam pemerintahan dimulai dari pengirim pesan (yaitu administrator atau manajer pemerintah) yang mencoba membangun komunikasi dengan aparat birokrasi, masyarakat, dan organisasi lain. Dalam proses ini, pengirim memilih serangkaian informasi sebagai pesan yang ingin disampaikan (ideation). Sebelum dikirimkan, informasi tersebut diubah atau dikodekan oleh pengirim ke dalam bentuk kata-kata, simbol, atau tanda-tanda tertentu yang diharapkan dapat dipahami dengan mudah oleh penerima, serta diharapkan mampu menimbulkan pengaruh atau tanggapan. Penyampaian ide atau gagasan baik secara verbal (lisan maupun tulisan) maupun nonverbal (seperti bahasa tubuh, mimik wajah, gerakan, atau gambar) disebut sebagai pesan (message). Pesan yang dikirim bisa berbentuk kebijakan-kebijakan, prosedur, aturan, atau keputusan.

2. Sumber Daya

Manusia adalah elemen utama dalam suatu organisasi yang berperan dalam menjalankan aktivitas guna meraih tujuan yang telah ditetapkan. Tingkat keberhasilan

organisasi sangat bergantung pada kualitas individu-individu yang tergabung di dalamnya. Sumber Daya Manusia (SDM) akan mampu memberikan kinerja maksimal apabila organisasi turut mendukung pengembangan karier mereka dengan memahami secara jelas kompetensi yang dimiliki. Umumnya, pendekatan pengembangan SDM berbasis kompetensi akan meningkatkan produktivitas para karyawan sehingga mutu pekerjaan pun ikut meningkat dan pada akhirnya pelanggan merasa puas, yang secara langsung memberikan keuntungan bagi organisasi. Sumber Daya Manusia dapat diartikan sebagai seluruh individu yang terlibat dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut (Sayuti, 2000: 3).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kondisi sumber daya, khususnya pegawai, masih belum mampu mengatasi panjangnya antrian serta lambatnya proses pelayanan akibat dari jumlah petugas pelayanan yang masih terbatas.

Hal ini diperkuat dengan data mengenai jumlah petugas yang bertugas di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak berikut ini:

Tabel 2
Jumlah Petugas Kantor Camat Tualang Tahun 2024

No	Jabatan	Jumlah
1	Camat	1
2	Sekretaris Kecamatan	1
3	Kasubbag Keuangan Dan Kepegawaian beserta Stafnya	6
4	Kasubbag Umum dan Perencanaan beserta Stafnya	4
5	Kasi Pemerintahan dan Pelayanan beserta Stafnya	8
6	Kasi Tramtib	3
7	Kasi PMD	3
8	Kasi Kessos	4
Jumlah		30

Sumber: Kantor Camat Tualang Tahun 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa jumlah pegawai pada kantor Kecamatan Tualang Kabupaten Siak cukup memadai, namun dalam pelaksanaan tugasnya masih belum efektif. Hal ini dapat diketahui dari masih adanya tugas bidang pemerintahan dan pelayanan yang tidak selesai pada waktunya.

Dari hasil pengamatan diketahui bahwa banyaknya penduduk dan banyaknya permintaan yang membutuhkan pelayanan seperti kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan Surat Rekomendasi lainnya, banyaknya masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dan masih terbatasnya Sumber Daya Manusia pada kantor camat Tualang Kabupaten Siak mengakibatkan adanya kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut jumlah penduduk keseluruhan di Kecamatan Tualang yang terdata oleh kecamatan Tualang Kabupaten Siak.

Kemudian dari sisi anggaran menurut pihak Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sudah memadai tapi dari sisi masyarakat merasa masih belum maksimal dari sisi penggunaan karena masih ada sarana dan prasarana yang rusak dan program kerja Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak yang belum berjalan maksimal.

Dari hasil pengamatan di ketahui besaran anggaran yang di miliki Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sebagaimana tabel berikut:

Tabel 3
Realisasi Anggaran Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

No	Program	Anggaran
I	Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota	7.520.393.038
1	Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	3.748.972.330
2	Administrasi Umum Perangkat Daerah	196.580.200
3	Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintah Daerah	242.906.500
4	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	3.187.954.660
5	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	143.979.348
II	Program Pemberdayaan Masyarakat Desa Dan Kelurahan	752.445.244
1	Koordinasi Kegiatan Pemberdayaan Desa	727.445.244
2	Kegiatan Pemberdayaan Kelurahan	25.000.000
III	Program Koordinasi Ketentraman Dan Ketertiban Umum	100.000.000
1	Koordinasi Upaya Penyelenggaraan Ketenteraman Dan Ketertiban Umum	100.000.000

Sumber: Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

Berdasarkan tabel diatas diketahui tentang penggunaan anggaran Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak yang terdiri dari beberapa program seperti Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota, Program Pemberdayaan Masyarakat Desa Dan Kelurahan dan Program Koordinasi Ketentraman Dan Ketertiban Umum.

Kondisi sarana dan prasarana Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak memiliki kondisi yang cukup baik namun ada beberapa sarana dan prasarana Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak yang mulai rusak disebabkan minimnya perawatan dan penambahan fasilitas yang baru guna menunjang pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan di ketahui kondisi sarana dan prasarana terkait dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sebagaimana data tabel berikut:

Tabel 4
Sarana dan Prasarana Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Kondisi		Jumlah
		Baik	Kurang Baik	
1	Gedung Kantor	1	-	1
2	Ruang camat	1	-	1
3	Ruang Administrasi	1	-	1
4	Ruang Pendaftaran	1	-	1
5	Ruang Tamu	1	-	1
6	Kantin	1	-	1
7	Tempat Parkir	1	-	1
8	Brankas	1	-	1
9	Komputer/ Laptop	7	2	9
10	Kursi	145	4	149

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Kondisi		Jumlah
		Baik	Kurang Baik	
11	Meja	25	3	28
12	Almari dan Rak	15	1	16
13	Mesin Ketik	1	-	1
14	Printer	5	1	6
15	AC dan Kipas Angin	10	-	10
16	Pesawat Telephon	1	1	2
17	Sound System	1	-	1
18	Tiang Bendera	1	-	1
19	Papan Data	15	2	17
20	Mesin Rumpit	2	1	3
21	Generator	1	-	1
22	Aula	1	-	1
23	Mobil	1	-	1
24	Motor	2	1	3
Jumlah			257	

Sumber: Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa masih banyak jumlah sarana yang rusak seperti Komputer/ Laptop, Kursi, Meja, Almari dan Rak, Printer, Pesawat Telephon, Papan Data, Mesin Rumpit, dan Motor. Banyaknya jenis sarana yang rusak dapat mengakibatkan terganggunya pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini perlunya perbaikan pada sarana untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat.

3. Disposisi

Disposisi merujuk pada sikap dan komitmen yang dimiliki oleh pelaksana terhadap suatu kebijakan atau program yang perlu dilaksanakan, karena setiap kebijakan memerlukan pelaksana yang memiliki semangat kuat dan dedikasi tinggi agar dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan (Malayu, 2009: 244).

Kecenderungan dari pelaksana menjadi faktor ketiga yang sangat penting dan membawa dampak besar dalam keberhasilan implementasi kebijakan yang efektif. Apabila pelaksana bersikap positif terhadap suatu kebijakan tertentu dan memberikan dukungan, maka pelaksanaan kebijakan akan berjalan sebagaimana harapan para pengambil kebijakan. Oleh sebab itu, dampak yang ditimbulkan—baik bersifat positif maupun negatif—sangat ditentukan oleh kecenderungan perilaku dan sikap dari para pelaksana kebijakan. Faktor ini turut dipengaruhi oleh berbagai insentif dan kecenderungan birokrasi. Indikator dalam disposisi mencakup aspek komitmen, pengetahuan, serta pemahaman.

Rendahnya sikap pelayanan yang ditunjukkan oleh petugas dalam program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak terlihat dari adanya petugas yang kurang ramah serta kurang sabar ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ditemukan pula perbedaan perlakuan petugas terhadap warga yang datang mengurus administrasi, serta permasalahan ketika tidak ada petugas yang berada di tempat pelayanan. Kondisi ini mengakibatkan masyarakat harus menunggu kehadiran petugas, yang berdampak pada efisiensi dan kecepatan pelayanan.

Pembagian tugas juga belum optimal karena terdapat kekurangan petugas pelayanan, yang menyebabkan beberapa pegawai harus merangkap beberapa tanggung jawab sekaligus.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa sistem pembagian tugas di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sudah didasarkan pada tugas pokok dan fungsi (tupoksi). Penjabaran tupoksi di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

1. **Camat**

Camat sebagai bagian dari perangkat daerah menjalankan fungsi pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, serta pelayanan kepada masyarakat berdasarkan pelimpahan sebagian wewenang dari Bupati. Dalam menjalankan tugas tersebut, Camat memiliki fungsi antara lain:

- Menyelenggarakan pemerintahan umum dan pembinaan pertanahan;
- Membina pemerintahan desa/kelurahan;
- Mengusulkan pengangkatan kepala kelurahan;
- Membina ketentraman dan ketertiban wilayah;
- Melaksanakan pembinaan pembangunan yang mencakup bidang ekonomi, produksi, distribusi, dan sosial;
- Menyusun rencana, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan;
- Menyusun program serta pembinaan pembangunan sarana prasarana dan umum dalam rangka pertumbuhan ekonomi.

2. **Sekretaris Kecamatan**

Sekretaris Kecamatan bertugas menangani urusan umum, perlengkapan, keuangan, kepegawaian, tatalaksana, perencanaan program, dan pengawasan. Tugas pokoknya mencakup:

- Menghimpun dan mempelajari peraturan serta pedoman teknis;
- Menyusun program di bidang umum dan pelayanan;
- Menjaga keamanan rumah tangga kecamatan serta asetnya;
- Mengelola pengadaan dan pemeliharaan inventaris;
- Melaksanakan tugas tambahan dari camat sesuai tupoksi.

3. **Seksi Tata Pemerintahan dan Pelayanan**

Tugasnya meliputi:

- Membantu camat dalam pembinaan dan pelaksanaan kegiatan pemerintahan umum dan kampung;
- Menyusun serta menjalankan program pelayanan;
- Menyiapkan bahan pembinaan dan fasilitasi;
- Mengkoordinasikan pengumpulan data terkait keuangan daerah;
- Melakukan pengendalian dan evaluasi PATEN;
- Berkoordinasi dengan seksi lain terkait perizinan;
- Melaksanakan tugas tambahan dari pimpinan.

4. **Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum**

Kepala seksi ini bertugas:

- Membantu camat dalam pelaksanaan urusan ketertiban umum;
- Menyusun serta menjalankan program bidang ketertiban;
- Menginventarisasi permasalahan bidang ketertiban;
- Mengevaluasi pelaksanaan tugas staf;
- Menjalankan tugas lain sesuai kewenangan.

5. **Seksi Kesejahteraan Sosial**

Bertugas untuk:

- Membantu camat dalam tugas kesejahteraan sosial;
- Menyusun dan melaksanakan program kesejahteraan;
- Mendistribusikan pekerjaan ke bawahan;

- Melakukan pemantauan dan evaluasi;
 - Menyusun laporan tugas kepada atasan.
6. **Seksi Pemberdayaan Masyarakat**
Tugas kepala seksi ini:
- Membantu camat dalam bidang pemberdayaan masyarakat, kampung, dan kelurahan;
 - Menyusun program pemberdayaan;
 - Memberi pertimbangan kepada atasan;
 - Menyusun laporan pelaksanaan tugas;
 - Melaksanakan instruksi pimpinan sesuai bidang tugasnya.
7. **Jabatan Fungsional**
Kelompok ini memiliki tugas pokok dalam membantu pelaksanaan fungsi camat berdasarkan keahlian dan kebutuhan tertentu. Jenis serta jenjang jabatan fungsional diatur sesuai peraturan yang berlaku.

4. Struktur Organisasi

Makna "birokrasi" menurut Max Weber telah mengalami pergeseran dari pengertian awalnya. Birokrasi pada dasarnya merupakan sistem pengelolaan dalam organisasi besar, seperti pemerintahan, yang ditandai dengan keteraturan, pembagian wewenang, dan jalur hierarkis yang jelas. Namun, dalam penerapannya, birokrasi sering kali dipandang sebagai sistem yang rumit, penuh prosedur, dan kaku (Miftah Thoha, 2012: 70).

Menurut George Edwards III, struktur birokrasi merupakan sistem kerja yang dirancang untuk melaksanakan suatu kebijakan. Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi acuan dalam alur kerja antar pelaksana, terutama jika program melibatkan banyak lembaga. Dalam kondisi tertentu, fragmentasi dibutuhkan saat kebijakan memerlukan koordinasi dari banyak program dan instansi. Struktur birokrasi mencakup karakteristik, norma, dan pola hubungan yang berulang dalam tubuh eksekutif yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan pelaksanaan kebijakan (Sahya Anggara, 2014: 253).

Tabel 6
SOP Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Waktu	Biaya
1	Administrasi Kependudukan	Surat keterangan kartu tanda penduduk (KTP)	1 Hingga 2 Hari	Gratis
2		Surat keterangan kartu keluarga (KK)	1 Hingga 2 Hari	Gratis
3		Surat akte kelahiran	1 Hingga 2 Hari	Gratis
4		Surat pindah	1 Hingga 2 Hari	Gratis
5	Surat pengantar perizinan	Surat tempat izin usaha	2 Hingga 5 Hari	Gratis
6		Surat izin mendirikan bangunan (IMB)	2 Hingga 5 Hari	Gratis
7	Surat pengantar keterangan	Surat keterangan ganti rugi (SKGR)	5 Hari	Gratis

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan	Waktu	Biaya
8	Surat-surat lainnya	Legalisis surat rekomendasi	5 Hari	Gratis

Sumber: Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

Berdasarkan tabel yang telah disajikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak memiliki rentang waktu pelayanan antara satu hingga lima hari tergantung pada jenis pelayanan yang dibutuhkan. Sementara itu, dari sisi biaya, secara keseluruhan tidak dikenakan pungutan apa pun alias gratis.

Sedangkan dari sudut pandang standar pelayanan, hal ini dapat dipahami melalui hasil pengamatan terhadap alur layanan administrasi terpadu (PATEN) di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak, yang meliputi tahapan sebagai berikut:

1. Pemohon membawa kelengkapan berkas dari Kelurahan atau Desa.
2. Pemohon mendaftar dan menyerahkan berkas kepada petugas loket sesuai jenis layanan yang diperlukan.
3. Petugas loket memverifikasi kelengkapan berkas yang diserahkan oleh pemohon.
4. Jika berkas belum lengkap, maka akan dikembalikan untuk dilengkapi.
5. Bila berkas telah lengkap, maka proses penerbitan dokumen akan dilanjutkan.
6. Dokumen selanjutnya melalui tahap koreksi dan paraf.
7. Camat menandatangani dokumen yang telah diperiksa dan dikoreksi.
8. Dokumen siap untuk diterbitkan dan diserahkan kepada pemohon.

Salah satu bentuk dukungan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Siak terhadap pelayanan publik di kantor camat adalah diterbitkannya Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Perda tersebut dijelaskan bahwa jika berkas yang diajukan belum lengkap, maka akan dikembalikan untuk dilengkapi terlebih dahulu. Namun jika sudah lengkap, maka proses penerbitan dokumen akan dilakukan, dan dokumen yang telah dikoreksi ditandatangani oleh camat sebelum diserahkan kepada pemohon.

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) memiliki sejumlah keunggulan, antara lain:

1. Peningkatan kualitas pelayanan: PATEN mampu meningkatkan mutu pelayanan publik, terutama dalam aspek waktu dan efisiensi biaya.
2. Kedekatan pelayanan dengan masyarakat: PATEN mendekatkan pelayanan ke masyarakat karena keberadaannya di kecamatan.
3. Pemangkasan birokrasi: PATEN berfungsi sebagai simpul layanan yang menyederhanakan jalur birokrasi.
4. Percepatan proses permohonan: Dengan dukungan infrastruktur IT, pegawai lebih mudah mengakses informasi dan data, mempercepat proses.
5. Kepastian waktu pelayanan: PATEN dapat melaksanakan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditentukan.
6. Keadilan dalam pelayanan: PATEN memberikan layanan tanpa membedakan status sosial masyarakat.
7. Kewajaran biaya pelayanan: Biaya yang dikenakan bersifat terjangkau dan sesuai ketentuan. PATEN adalah bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang dilakukan secara terpusat dalam satu loket pelayanan.

Namun, dari hasil observasi penelitian di lapangan juga ditemukan sejumlah hambatan dalam pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak, yang dijelaskan sebagai berikut:

1. **Komunikasi**

- a) Masyarakat masih merasa kurang puas terhadap komunikasi yang terjalin

karena petugas dinilai belum cukup ramah dalam melayani keperluan administrasi warga.

2. **Sumber Daya**

- a) Lamanya waktu antre dan proses pelayanan disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas.
- b) Masih terdapat fasilitas yang rusak serta program kerja yang belum berjalan secara maksimal.
- c) Minimnya upaya perawatan dan belum adanya penambahan fasilitas baru untuk menunjang pelayanan.

3. **Disposisi**

- a) Perbedaan sikap petugas dalam menghadapi masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen.
- b) Sering kali tidak tersedia petugas di loket pelayanan.
- c) Terbatasnya jumlah pegawai menyebabkan beberapa petugas harus merangkap tugas dan tanggung jawab.

4. **Struktur Organisasi**

- a) Banyak proses pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), khususnya dari segi ketepatan waktu penyelesaian.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak diketahui bahwa berjalan belum maksimal karena masih ada beberapa kendala Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak. Sedangkan dari sisi faktor penghambat dalam Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak yaitu Masyarakat masih merasa kurang puas atas komunikasi yang dibangun, Lamanya antrian dan proses pelayanan yang lama, sarana dan prasarana yang rusak, Minimnya perawatan dan penambahan fasilitas, Perbedaan sikap petugas terhadap masyarakat, Seringnya tidak ada pegawai yang tersedia di bagian pelayanan, Kekurangan petugas pelayanan, dan penyelesaian pelayanan yang tidak sesuai aturan SOP.

Jadi dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan pembahasan mengenai Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Pada Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak maka peneliti memberikan beberapa saran yaitu:

1. Memperbaiki komunikasi yang di bangun dalam melayani masyarakat yang mengurus administrasi
2. Peningkatan sarana dan prasarana terkait pelayanan baik segi perawatan maupun penambahan sarana dan prasarana baru
3. Peningkatan kinerja dari segi waktu penyelesaian sesuai dengan SOP yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin Anwar, 1992, Strategi Komunikasi. Bandung: Armico Budiman, Arief . 1995. Teori Pembangunan Dunia Ketiga, Jakarta: PT. Gramedia. *Pustaka Utama*.
- Liliwari. 1998. Manusia Dan Kebudayaan Di Indonesia . Jakarta: Djambatan
- Moleong, Lexy. 2005. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pt Remaja. Rosdakarya.
- Moleong, Lexy. J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya

Sayuti Hasibuan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia : pendekatan non sekuler*.
Surakarta: Muhammadiyah University Press

Silalahi, Uber. 2004. *Komunikasi Pemerintahan: Mengirim Dan Menerima Informasi Tugas Dan Informasi Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 3, No. 1, 2004 Universitas Katolik Parahyangan

