

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM MEWUJUDKAN INOVASI DAN TATAKELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) DI KECAMATAN BANGKO PUSAKO KABUPATEN ROKAN HILIR

**Monalisa
Rahmat Nur**

Mahasiswa dan Dosen Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau
e-mail : fisipuirmonalisa@gmail.com

ABSTRAK

Pentingnya Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah upaya untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan, baik Pelayanan Administrasi Perizinan maupun Non Perizinan serta menjadi simpul pelayanan bagi Badan Pelayanan Terpadu di Kabupaten. Adapun pelayanan perizinan yang diberikan oleh Kecamatan Bangko Pusako diantaranya adalah pemberian izin usaha rumah makan. PATEN yang diselenggarakan di Kecamatan Bangko Pusako dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi perizinan kepada masyarakat, terutama untuk izin rumah makan dan meningkatkan investasi serta pendapatan daerah. Tercapai atau tidaknya tujuan pemberian izin akan sangat ditentukan oleh prosedur yang di tetapkan kecamatan. Ini merupakan peluang bagi Aparatur Sipil Negara sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan yaitu bagaimana berupaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan melakukan Inovasi Pelayanan menuju good governance. Dengan adanya pemberian izin diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, mudah dan akuntabel. Semakin mudah, cepat, dan transparan prosedur pemberian izin, maka semakin berkualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam pengurusan izin usaha rumah makan di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Proses analisis data dilakukan dengan menelaah seluruh data yang tersedia mulai dari wawancara, pengamatan, dan membaca dokumen sampai dengan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sebagai pengguna pelayanan merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Terutama pada aspek persyaratan yang masih memberatkan masyarakat, waktu pelayanan kurang tepat dan tidak transparannya biaya pelayanan yang diberikan. Setelah dianalisis dapat diketahui yang menjadi penghambat pemberian pelayanan izin usaha rumah makan adalah belum efektifnya penetapan persyaratan pelayanan dan belum ada komitmen dari seluruh aparatur di kecamatan untuk menyelenggarakan PATEN ke arah yang lebih baik. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penyelenggaraan pelayanan izin usaha rumah makan di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir belum berjalan secara optimal dan masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi, Izin Usaha.

ABSTRACT

The Importance of Implementation of the District Integrated Administrative Service (PATENT) is an effort to realize the District as a service center, both Administrative Services Licensing and Non Licensing as well as a service node for the Integrated Service Agency in the county. The licensing services provided by the District Bangko Pusako them is licensing the restaurant business. PATENT held in District Bangko Pusako with the purpose of licensing administration service closer to the community, especially for house clearance meal and increase investment and local revenue. Whether or not the purpose of the granting of licenses will be determined by the procedure in specified districts. This is a challenge and an opportunity for the State Civil Apparatus as providers of services to the community in the globalization era full of challenges, namely how to seek to provide the best service towards good governance. With the granting of permits expected by society to get services more quickly, easily and accountable. The easier, faster, and more transparent permit granting procedures, then the quality of service diberikan. Tujuan study is to determine the sub-district administrative services integrated in the management of the restaurant business license in the District Office Bangko Pusako Rokan Hilir. The method used is qualitative descriptive type. The process of data analysis is done by reviewing all available data from interviews, observations, and read the documents until the conclusion. The results showed that the public as users of services was not satisfied with the services provided. Especially in terms of the requirements that still burden the people, the service time is less precise and lack of transparency in the cost of services provided. Having analyzed knowable inhibiting the

delivery of services the restaurant business license is not effective determination of the conditions of service and there is no commitment from all personnel in the district to organize PATENT into a better direction. Based on the research and analysis it can be concluded that the provision of services on the restaurant business license in the District Office Bangko Pusako Rokan Hilir has not run optimally and still needs to be improved quality of service.

Keywords: Services, Administration, Business License.

PENDAHULUAN

Peningkatan pelayanan publik di daerah dapat dilakukan dengan inovasi manajemen pada unit layanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu kecamatan. Bila sebelumnya masyarakat dan pelaku usaha harus bersusah payah mendatangi satu persatu instansi yang berwenang untuk mengurus berbagai izin, melalui Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), maka selesailah semua urusan pelayanan administrasi terutama yang berkaitan dengan perizinan usaha, seperti Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Izin Mendirikan Bangunan (IMB).¹ Untuk itu, diperlukan petunjuk teknis untuk menerapkannya. Pedoman teknis ini merupakan gambaran umum dan langkah-langkah guna penyelenggaraan dan pengembangan Paten. Penyelenggaraan Paten dimaksudkan untuk mempermudah dan mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan publik. Dengan adanya Paten masyarakat tidak perlu jauh lagi untuk mengurus perizinan dan non perizinan ke Kabupaten/Kota.²

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu kiranya mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai perangkat daerah yang terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Paten diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu Paten juga diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.³

Upaya perbaikan pelayanan publik di kantor kecamatan ini ternyata memberikan manfaat baik bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Rokan Hilir, bahwa Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah yang meliputi aspek : a. Perizinan ; b. Rekomendasi; c. Koordinasi; d. Pembinaan; e. Pengawasan; f. Fasilitasi; g. Penyelenggaraan.⁴

Bagi masyarakat dan pelaku usaha yang berada di wilayah kecamatan, lebih efisien dan efektifnya kerja birokrasi dalam meningkatkan investasi dan pendapatan daerah serta memperkuat legitimasi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan bagi warga dan pelaku usaha manfaatnya adalah mendapatkan pelayanan

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1).

² Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

³ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

⁴ Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat untuk melaksanakan urusan pemerintahan daerah dalam pasal 2 ayat (2)

yang lebih mudah, cepat, tidak diskriminatif dan transparan.

Kecamatan sebagai penyelenggara Paten harus memenuhi syarat:

- a. Substantif;
- b. Administratif; dan
- c. Teknis.⁵

Selanjutnya dijelaskan bahwa.

- (1) Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat.
- (2) Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Bidang perizinan; dan
 - b. Bidang non perizinan.
- (3) Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota.⁶

Pelimpahan sebagian wewenang dari bupati/walikota kepada camat, merupakan faktor yang strategis untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kecamatan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Manfaat utama pelimpahan wewenang ini adalah mendekatkan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat, sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, dan mempersempit rentang kendali dari bupati/walikota kepada masyarakat.

Berjalannya Proses pelaksanaan pelimpahan wewenang merupakan wujud dari adanya otonomi daerah untuk memperpendek distribusi pelayanan, Salah satu tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di daerah. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah daerah dalam rangka mewujudkan keajahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tatakelola pemerintahan daerah yang baik yang

terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah daerah harus mengetahui dan memahami segala bentuk tuntutan dan keinginan dari masyarakat.

Kebijakan otonomi daerah secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Pemerintah daerah dan masyarakat di daerah lebih diberdayakan sekaligus diberi tanggung jawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah. Namun dalam perjalannya sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, dan tuntutan penyelenggaraan pemerintahan daerah sehingga mengalami beberapa fase perubahan yang diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Pada hakikatnya otonomi daerah diberikan kepada masyarakat sebagai satu kesatuan masyarakat hukum yang diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Daerah dan dalam pelaksanaannya dilakukan oleh Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan dibantu oleh Perangkat Daerah. Mulai dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 awal mulanya otonomi hadir kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah serta dalam tahap penyempurnaan yang dianggap masih perlu diubah menjadi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

⁵ Ibid, Pasal 5

⁶ Ibid, Pasal 6

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota dimana kedudukan Kecamatan setara dengan satuan kerja perangkat daerah lainnya seperti Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, dan Badan sebagai unsur pembantu Kepala Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.⁷

Kecamatan Bangko Pusako telah menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Adapun sebagai daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan di kantor Camat diantaranya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro yang kekayaan bersihnya \leq Rp. 50.000.000,- (lima puluh juta rupiah);
2. Izin Wisma/Losmen/Penginapan;
3. Izin Pondok Wisata;
4. Izin Usaha Rumah Makan/Cetring/Cafe;
5. Surat Izin Berkantor (SIB) dengan luas \leq 100 m²;
6. Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dengan luas \leq 50 m²;
7. Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan.
8. Rekomendasi Pemindahan Pipa Minyak Chevron;
9. Rekomendasi Pengeboran/Penambangan Baru; dan
10. Pemberian izin usaha lainnya sesuai dengan pelimpahan wewenang Bupati kepada Camat.

Dari berbagai daftar jenis pelayanan diatas dapat dilihat salah satu yang menjadi kewenangan Camat dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan dibidang perizinan diantaranya adalah dalam pemberian izin usaha rumah makan. Dimana izin rumah makan ini diberikan kepada usaha yang hanya menyimpan dan menyajikan makanan dan minuman disatu tempat yang tetap dan tidak

berpindah-pindah. Dengan adanya pelayanan pemberian izin usaha rumah makan di kecamatan, warga tidak perlu lagi datang ke Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten, cukup datang di kecamatan saja untuk memproses izin usaha.

Pelayanan perizinan usaha rumah makan di Kantor Camat Bangko Pusako, sebagai bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab pemerintah daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tujuan pemberian izin rumah makan bagi pemerintah daerah adalah untuk mencegah terjadinya penyimpangan terhadap norma dan nilai sosial yang berlaku di masyarakat. Disamping itu untuk memberikan kemandirian dan ketertiban bagi pelaku usaha sekaligus dapat memberi kontribusi bagi pendapatan asli daerah yang bersumber dari pajak rumah makan. Tercapai atau tidaknya tujuan pemberian izin rumah makan akan sangat ditentukan oleh prosedur yang ditetapkan kecamatan. Semakin mudah, cepat, dan transparan prosedur pemberian izin, maka semakin tinggi potensi pendapatan daerah dan semakin berkualitas pelayanan yang diberikan.

Sebagai Kecamatan yang menyelenggarakan Paten kini Kecamatan Bangko Pusako telah menjalankan program perbaikan dalam menyelenggarakan pelayanan. Ketika masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris Camat dan Camat. Dengan adanya Paten warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja atau loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu

⁷ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 209 ayat (2)

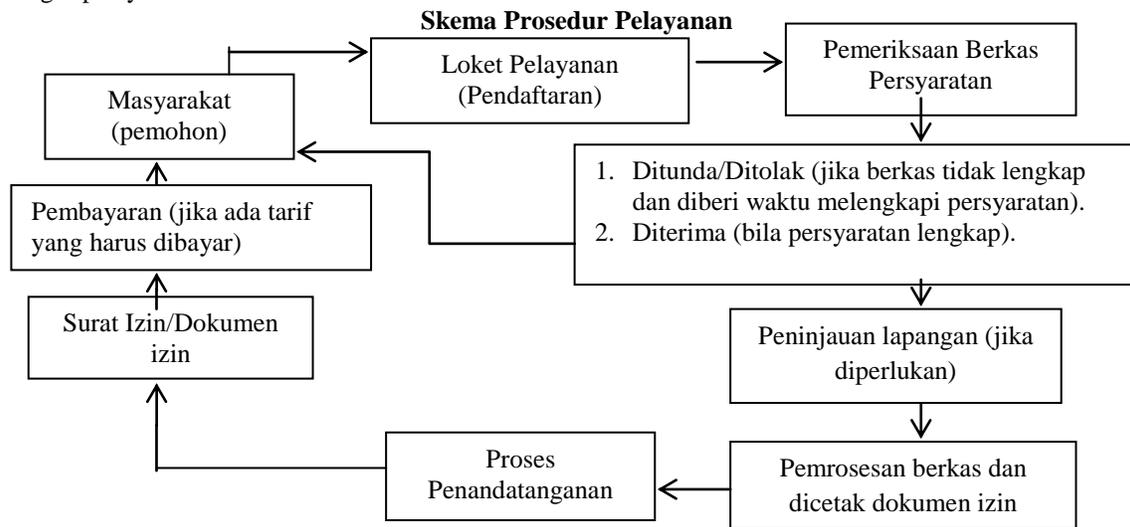
melakukan pembayaran, bila ada tarif yang harus dibayar dan dicatat secara transparan.

Kecamatan Bangko Pusako dalam menyelenggarakan Paten juga mempunyai standar pelayanan. Untuk informasi dan alur proses pelayanan sudah dapat diketahui secara langsung oleh masyarakat yang ingin mengurus tempat izin usaha dibagian informasi pelayanan di kecamatan. Adapun Tim pengendalian pelaksana Paten yang ada di Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir terdiri atas:

1. Camat sebagai Penanggung Jawab
2. Sekretaris Kecamatan sebagai Ketua
3. Kasi Pemerintahan sebagai Sekretaris
4. Petugas pelayanan terdiri dari:

- a. Petugas informasi : 1 Orang
- b. Petugas loket : 4 Orang
- c. Petugas operator komputer : 1 Orang

Proses penyelesaian perizinan yang merupakan proses internal yang dilakukan oleh pegawai atau petugas. Pada umumnya permohonan izin harus dapat melengkapi berkas persyaratan terlebih dahulu, mengetahui prosedur pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah kecamatan selaku pemberi izin. Untuk alur pelayanan dalam pengurusan izin usaha rumah makan, dimulai dari permohonan mengajukan izin sampai kepada tahapan diterbitkannya izin, terdapat beberapa tahapan sebagai berikut:



Sumber: Data Olahan Peneliti 2016.

Kualitas penyelenggaraan Paten di Kantor Camat Bangko Pusako juga patut dipertanyakan, sebab menurut peneliti belum tersenggara secara berkualitas dan memuaskan. Dengan adanya keluhan dari masyarakat yang pernah mengurus izin usaha rumah makan, menunjukkan bahwa persyaratan dan prosedur pelayanan yang diberikan terkesan tidak mudah, biaya yang diminta petugas seringkali tidak sesuai dengan nominal yang telah ditetapkan, disamping itu jangka waktu yang dibutuhkan masih

terlalu lama, serta belum lengkapnya fasilitas sarana dan prasarana kerja yang ada di kantor kecamatan. Sehingga ini bisa menjadi salah satu faktor penyebab masyarakat belum mau mengurus izin usaha rumah makan. Untuk itu diharapkan kecamatan dalam menyelenggarakan Paten wajib memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan dengan tingkat kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Berikut ini bisa dilihat jumlah pemohon yang sudah pernah mengurus izin usaha rumah makan di

Kantor Camat Bangko Pusako sebagai berikut:

Tabel 2
Jumlah Perkembangan Pemohonan Dalam Mengurus Izin Usaha Rumah Makan, di Kantor Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015 s/d 2016

Tahun	Jumlah Pemohon	Selesai Diproses	Ditunda/Ditolak
2015 s/d 2016	15	6	9
Jumlah	15	6	9

Sumber : Kantor Camat Bangko Pusako, 2016 s/d 2017.

Dapat dilihat bahwa jumlah pemohon dalam pengurusan izin usaha rumah makan dari tahun 2015 s/d 2016 hanya berjumlah 15 (lima belas) rumah makan saja dan telah selesai diproses hanya 6 (enam) yaitu Rumah Makan Puterachaniago, Rumah Makan Lorena, Rumah Makan Etek, Rumah Makan Ayam Goreng Pak Parman, Rumah Makan Harapan, Rumah Makan Sederhana. Sedangkan yang 9 (sembilan) lagi Rumah Makan Pangek Ikan Sasau, Rumah Makan Muara Rezeki, Rumah Makan M. Nur, Rumah Makan Gunung Tigo, Rumah Makan Putri Kembar, Rumah Makan Dahlia, Rumah Makan Rejo Sari, Rumah Makan Elok Minang, Rumah Makan Riau Bertuah, ditunda dan diberi waktu untuk melengkapi persyaratan. Namun, bagi peneliti masih banyak lagi masyarakat yang memiliki usaha rumah makan belum mengurus izin usahanya.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Bangko Pusako masih perlu ditingkatkan kearah yang lebih baik. Sebab ada beberapa hal yang menyebabkan belum optimalnya pemberian izin usaha rumah makan, mulai dari banyaknya persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi untuk memperoleh pelayanan perizinan, karena ada beberapa persyaratan izin yang perlu dipenuhi oleh pemohon terlebih dahulu, baru bisa mendaftarkan izin rumah makan. Akibatnya

banyak dari pemohon yang tidak melengkapi berkas persyaratan dan dikembalikan oleh petugas untuk dilengkapi. Selain itu, prosedur pelayanan yang diselenggarakan ternyata tidak mudah, bisa dilihat dari belum jelasnya informasi prosedur pelayanan yang harus dilalui untuk menyelesaikan pelayanan perizinan. Sehingga masyarakat tidak mengetahui bagaimana tahapan pelayanan berlangsung, padahal informasi pelayanan ini sangat penting agar memudahkan masyarakat untuk mengetahui bagaimana tatacara pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

Sementara itu kondisi internal kecamatan sendiri masih memerlukan sejumlah perbaikan, salah satu diantaranya adalah kejelasan dan kepastian petugas yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Dimana setiap pegawai kecamatan yang bertugas, belum jelas uraian tugas dan perannya dalam membidangi masing-masing pelayanan administrasi. Sehingga dikuatkan akan sangat berpengaruh sekali terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

Disamping itu pelayanan yang diberikan juga tidak sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan, bahwa jangka waktu yang diperlukan untuk penyelesaian mengurus izin usaha rumah makan diselesai 3 (tiga) hari kerja, namun

kenyataannya lebih dari waktu yang telah ditentukan. Selain itu, informasi yang kurang transparan menyangkut adanya biaya pelayanan yang mesti dikeluarkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin usaha rumah makan, padahal dalam standar operasional pelayanan untuk pengurusannya gratis, seharusnya jika memang ada biaya pelayanan yang diperlukan pegawai wajib menjelaskan kepada masyarakat supaya tidak terjadi kesalah pahaman.

Berdasarkan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Pengurusan Izin Usaha Rumah Makan di Kantor CamatBangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir.

Pemerintahan adalah suatu ilmu dan seni. Dikatakan sebagai seni karena berapa banyak pemimpin pemerintahan yang tanpa pendidikan pemerintahan, mampu berkiat serta dengan kharismatik menjalankan roda pemerintahan.⁸

Sedangkan dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan, adalah karena memenuhi syarat-syaratnya yaitu dapat, dipelajari dan diajarkan, memiliki objek, baik objek materia maupun forma, universal sifatnya, sistematis serta spesifik (khas).

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai pelayanan masyarakat.⁹

Pelayanan sipil adalah pelayanan yang diberikan kepada warga negara dan itu menjadi hak bagi setiap warga negara dan tidak boleh diserahkan

kepada swasta (sifatnya tidak dapat diperjual belikan dipasar melainkan disediakan oleh pemerintah). Misalnya, layanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), surat nikah, akte kelahiran, akte kematian, dan lain-lain. Sedangkan pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum tetapi layanan itu bisa dilaksanakan oleh pemerintah atau bisa diwakilkan kepada swasta (sifatnya dapat diperjual belikan). Misalnya, layanan air bersih, listrik, jalan, rumah sakit, dan lain-lain.¹⁰

Adapun standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan melippublik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanan meliputi :

1. Produk pelayanan
2. waktu penyelesaian
3. biaya pelayanan
4. produk pelayanan
5. sarana dan prasarana
6. kompetensi petugas pemberi pelayanan.¹¹

Kecamatan Bangko Pusako dalam menyelenggaran Paten memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan khususnya dalam pengurusan izin usaha rumah makan dapat dilihat sebagai berikut:

⁸ Syafiie, 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, Bandung, PT Refika Aditama, hlm.20

⁹ Wasistiono 2003. *Kapita Seleksa Manajemen Pemerintahan Daerah*. Fokusmedia, Bandung, hlm.41

¹⁰ Monalisa, 2016 dalam *pengantar materi kuliah pelayanan sipil dan pelayanan publik*, Pekanbaru

¹¹ KEPMENPAN No. 63 Tahun 2004

Tabel 1
Standar Operasional Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pengurusan Izin Usaha Rumah Makan di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir

Persyaratan	Prosedur Pengurusan	Waktu Penyelesaian	Besarnya Biaya
1. Melampirkan Fotocopy KTP 2 lembar. 2. Fotocopy setoran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) 3. Fotocopy izin mendirikan bangunan (IMB). 4. Fotocopy Surat Izin Tempat Usaha (SITU) 5. Fotocopy izin gangguan (HO) beserta Fotocopy Setoran Retribusi HO. 6. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah (NPWPD) 7. Materai Rp. 6.000 (3 lembar) 8. Pas Photo berwarna 3×4 sebanyak 3 lembar.	1. Pemohon mendaftarkan dan mengisi formulir permohonan surat izin tempat usaha bermatre 6.000 2. Formulir permohonan surat izin tempat usaha diserahkan kepada petugas bersama dengan melampirkan persyaratan. 3. Setelah di cek semua kelengkapan oleh petugas dan dinyatakan lengkap selanjutnya melakukan verifikasi lapangan dan menginformasikan kepada pemohon. 4. Memproses penerbitan izin dan mencetak surat izin usaha. 5. Camat menandatangani surat izin tempat usaha. 6. Terakhir penyerahan izin usaha kepada pemohon dan setiap 5 tahun wajib daftar ulang kembali.	Diselesaikan maksimal 3(tiga) hari kerja.	Gratis

Sumber: Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir, 2016

Konsep Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Salah satu peluang yang tersedia untuk melayani masyarakat dengan lebih baik adalah melakukan reformasi di tingkat kecamatan. Sebab kecamatan merupakan Pintu masuk (*entry point*) demi terciptanya reformasi birokrasi di daerah menuju *Good Local Governance* yang memiliki peluang startegis, salah satunya melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau disingkat Paten. Paten merupakan salah satu inovasi manajemen pelayanan publik yang diselenggarakan di Kecamatan dengan tujuan mendekatkan akses dan meningkatkan mutu pelayanan sebagai upaya untuk mempercepat terwujudnya kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat.

Paten adalah penyelenggara pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari pemohon sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memosisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.¹²

Selanjutnya defenisikan Paten yaitu sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik ditingkat kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari tahapan permohonan yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, hingga pada tahap penerbitan dokumen, dan dilakukan sluruhnya melalui satu meja atau loket pelayanan publik sebagai upaya untuk

¹² Loc. Cit, Lampiran, hlm. 2

mewujudkan efesisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sorotan utama oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik selama ini di Indonesia.¹³

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dilakukan melalui suatu meja atau loket pelayanan. Sistem ini warga hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.¹⁴

Ketika warga masyarakat datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, tidak perlu lagi mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti kepala seksi, sekretaris camat, dan camat, seperti yang terjadi selama ini. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan. Warga tidak lagi harus terbebani dengan pertanyaan apakah uang yang

dibayarkan akan sampai kepada kas daerah atau hilang diperjalana, karena semuanya tercatat dan dilaporkan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir.

Kecamatan yang telah disiapkan untuk menyelenggarakan Paten salah satunya adalah Kecamatan Bangko Pusako. Kini Kecamatan Bangko Pusako telah menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Agar memudahkan masyarakat untuk mengetahui semua informasi pelayanan di kantor camat, maka beberapa informasi yang telah di pasang terdiri dari Visi “Terwujudnya kecamatan bangko pusako yang maju dan mampu memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang baik”. Misi pelayanan diantaranya “Memberikan pelayanan yang cermat (cepat, efesien, ramah, mudah, aktif dan transparan) untuk mencapai pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang baik”. Disamping itu juga sudah disiapkan sarana dan prasarana kerja Paten yang terdiri dari loket pelayanan beserta meja bagi petugas loket. Loket pelayanan sendiri terdiri dari loket penerimaan berkas dan loket penyerahan dokumen hasil.¹⁵

Adapun bebagai daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan di kantor kecamatan diantaranya pemberian: Surat Izin Tempat

¹³ Maulidiah, 2014. *Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung.

¹⁴ Muhdad, Norman dkk. 2008. *Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen

¹⁵ Keputusan Bupati Rokan Hilir Nomor 601 Tahun 2015 *Tentang Penetapan Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Se-Kabupaten Rokan Hilir*.

Usaha (SITU) dengan luas $\leq 50 \text{ m}^2$; Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro yang kekayaan bersihnya $\leq \text{Rp. } 50.000.000,-$ (lima puluh juta rupiah); Izin gangguan (HO); Izin Usaha Rumah Makan; Surat Izin Berkantor (SIB) dengan luas $\leq 100 \text{ m}^2$; Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB); Pemberian izin gangguan usaha lainnya.

Dari berbagai daftar jenis pelayanan diatas dapat dilihat salah satu yang menjadi kewenangan Camat dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan dibidang perizinan diantaranya adalah dalam pemberian izin usaha rumah makan. Tujuan pemberian izin rumah makan adalah untuk memberikan keamanan dan ketertiban bagi pelaku usaha sekaligus dapat menambah pendapatan asli daerah yang bersumber dari pajak dan retribusi daerah. Tercapai atau tidaknya tujuan pemberian izin rumah makan akan sangat ditentukan oleh prosedur yang ditetapkan kecamatan. Semakin mudah, cepat, dan transparan prosedur pemberian izin, maka semakin tinggi potensi pendapatan daerah.

Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Bangko Pusako masih perlu ditingkatkan kearah yang lebih baik. Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan izin rumah makan, mulai dari adanya keluhan dari masyarakat menunjukkan, bahwa pada dasarnya persyaratan yang dibawa oleh masyarakat dalam pengurusan izin usaha rumah makan ternyata tidak mudah, tidak jelasnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan pelayanan,

belum diperjelasnya tugas dari setiap pegawai yang membidangi masing-masing pelayanan administrasi, tidak jelasnya waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, dan tidak transparannya biaya pelayanan. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti perlu menganalisis seberapa jauh pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang diberikan. Semakin baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka kemungkinan besar kecamatan tersebut akan berkembang, dan sebaliknya apabila kecamatan tersebut memberikan pelayanan yang tidak optimal maka akan lambat untuk berkembang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini bukan mengumpulkan data sekali jadi dan kemudian mengolahnya, melainkan tahap demi tahap dan disimpulkan selama proses berlangsung dari awal sampai akhir kegiatan yang bersifat naratif.

Penelitian dengan pendekatan kualitatif menekankan analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif bertujuan mengembangkan konsep sensitivitas pada masalah yang dihadapi, menerangkan realitas yang berkaitan dengan penelusuran teori dari bawah (*grounded theory*) dan mengembangkan pemahaman akan satu atau lebih dari fenomena yang dihadapi.

Peneliti dalam penelitian kualitatif mencoba mengerti makna suatu kejadian atau

peristiwa dengan mencoba berinteraksi dengan orang-orang dalam situasi/fenomena tersebut. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dalam melakukan penelitian ini penulis memilih objek penelitian pada Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir yang terletak di Jalan H. Annas Ma'amun. Pertimbangan kenapa Kantor Camat Bangko Pusako, karena peneliti menganggap kantor ini layak untuk diteliti sebab banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan tersebut, mulai dari tidak jelasnya persyaratan dan prosedur untuk memperoleh pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, serta tidak jelasnya waktu dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Disamping itu adapun alasan pemilihan lokasi tersebut, karena wilayah tersebut terus mengalami perkembangan khususnya untuk usaha rumah makan. Untuk itu, pemerintah daerah Kabupaten Rokan Hilir mengharapkan agar kecamatan dapat memainkan perannya dalam mengoptimalkan kecamatan sebagai pusat pelayanan, khusus pemberian pelayanan perizinan usaha rumah makan yang bersentuhan langsung kepada masyarakat sebagai pemilik usaha. Dengan demikian diharapkan pemerintah kecamatan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sehingga menciptakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan

yang mudah, murah dan cepat sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Untuk menentukan sumber informasi dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan *Puposive Sampling*. Dimana peneliti akan memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan masalahnya secara mendalam dan dapat dipercayamenjadi sumber data yang mantap yang mempunyai keterkaitan dengan hal yang akan diteliti, mengetahui dan terlibat langsung maupun mempunyaipengaruh dalam penelitian. Adapun yang menjadi *key informen* dalam penelitian ini adalah Camat. Sedangkan yang menjadi *informan* yaitu Sekretaris Camat, Petugas pelayanan dan Masyarakat yang mengurus perizinan. Untuk mengetahui siapa saja sumber informasi dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------------|-----------|
| 1. Camat | : 1 orang |
| 2. Sekcam | : 1 orang |
| 3. Petugas pelayanan | : 2 orang |
| 4. Masyarakat mengurus izin | : 5 orang |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kecamatan Bangko Pusako

Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir adalah salah satu dari 16 Kecamatan yang ada di Kabupaten Rokan Hilir. Bangko Pusako terbentuk dari berbagai suku bangsa antara lain melayu, jawa dan batak. Dimana di masing-masing kepenghuluan dipimpin oleh seorang Datuk Penghulu yang diangkat oleh Bupati. Bangko Pusako merupakan Kecamatan baru hasil

pemekaran dari Kecamatan Rimbo Melintang sejak 4 November 2002 yang terdiri dari 9 (sembilan) Kepenghuluan, yaitu Kepenghuluan Bangko Kanan, Kepenghuluan Bangko Kiri, Kepenghuluan Bangko Pusaka, Kepenghuluan Teluk Bano Satu, Kepenghuluan Bangko Sempurna, Kepenghuluan Sungai Manasib, Kepenghuluan Bangko Jaya, Kepenghuluan Bangko Bakti Dan Kepenghuluan Bangko Makmur.

Kemudian kepenghuluan tersebut dimekarkan kembali yang menghasilkan 7 (tujuh) Kepenghuluan baru, yaitu Kepenghuluan Bangko Mukti, Kepenghuluan Bangko Permata, Kepenghuluan Pematang Damar, Kepenghuluan Pematang Ibul, Kepenghuluan Bangko Balam, Kepenghuluan Bangko Lestari, dan Kepenghuluan Mas Raya.

Sehingga total Kepenghuluan yang ada di Kecamatan Bangko Pusako sekarang ada 16 (enam belas) Kepenghuluan. Dimana hampir sebagian daerah kepenghuluan ini berada di sepanjang jalan lintas Sumatra, sedangkan Ibukota Kecamatan Bangko Pusako, kantornya beralamat di Jalan H. Annas Ma'amun.

Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Pengurusan Izin Usaha Rumah Makan Di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hillir

Untuk mengukur standar pelayanan dalam pengurusan izin usaha rumah makan di Kantor Camat Bangko Pusako terdiri dari persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan. Standar pelayanan inilah yang akan di jadikan indikator untuk menganalisis

pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam pengurusan izin usaha rumah makan di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir.

Adapun hasil penelitian dapat kita ketahui sebagai berikut:

1. Menurut peneliti indikator *persyaratan pelayanan* yang diberikan untuk mengurus izin rumah makan belum ada kemudahan bagi setiap pemohon dan masih ada pengulangan berkas persyaratan. Proses penyelenggaraan pelayanan terkendala dengan banyaknya berkas persyaratan yang harus dipenuhi, sebab ada beberapa izin yang mesti dilengkapi terlebih dahulu, baru bisa mendaftarkan izin rumah makan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi maka peneliti dapat menilai bahwa ternyata persyaratan pelayanan berada pada katagori kurang baik.
2. Untuk indikator *prosedur pelayanan* yang diberikan kepada masyarakat dalam mengurus izin usaha rumah makan belum begitu jelas dengan mekanisme pelayanan, dan masih panjangnya prosedur pelayanan yang harus dilalui untuk menyelesaikan pelayanan perizinan. Selain itu untuk prosedur/tatacara pelayanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara, observasi maka peneliti dapat menilai bahwa prosedur pelayanan berada pada katagori cukup baik.
3. Untuk indikator *pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan*, yaitu dalam memberikan pelayanan perizinan sudah sesuai dengan pembagian peran dan tugasnya masing-masing. Dilihat

dari kinerja dari petugas informasi yang sudah berusaha memberi penjelasan terkait informasi pelayanan, disamping itu petugas penjaga loket juga sudah melaksanakan tugasnya dengan baik melakukan pemeriksaan berkas persyaratan dan memberikan penjelasan apabila ada persyaratan kurang lengkap. Selain itu peneliti juga melihat kinerja dari petugas operator yang sudah mampu untuk mengendalikan komputer. Untuk itu maka peneliti dapat menilai bahwa petugas berada pada katagori cukup baik.

4. Untuk indikator *waktu pelayanan*, yang diberikan dalam pengurusan izin usaha rumah makan masyarakat belum sesuai dengan SOP. Sebab masih ada keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan administrasi. Untuk itu berdasarkan hasil wawancara, observasi maka peneliti dapat menilai bahwa ternyata waktu pelayanan berada pada katagori kurang baik.
5. Untuk indikator *biaya pelayanan*, yang diberikan dalam pengurusan izin usaha rumah makan belum sesuai dengan standar pelayanan yaitu gratis, hal ini dibuktikan dengan adanya sejumlah petugas yang menerima biaya pelayanan kepada masyarakat dengan alasan supaya urusan cepat selesai. Berdasarkan hasil wawancara, observasi selama melakukan penelitian maka biaya pelayanan berada pada katagori kurang baik.
6. Untuk indikator *Produk Layanan, hasil yang dicapai dalam bentuk SITU, izin Ho/Izin Gangguan*.

Dari keseluruhan indikator tersebut, berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti selama melakukan penelitian dilapangan, serta telah menganalisa seluruh datang yang ada. Peneliti menilai bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam pengurusan izin usaha rumah makan di Kantor Camat Bangko Pusako berada pada katagori Kurang Baik. Untuk itu Kecamatan Bangko Pusako perlu kiranya memperhatikan setiap pelayanan yang mereka berikan kepada publik terutama pada aspek persyaratan untuk memperoleh pelayanan perizinan sebab jangan sampai lagi memberatkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di kecamatan, dan juga perlu diperhatikan dari segi waktu dan biaya pelayanan sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat, dan transparan mengenai biaya pelayanansertapelayanan yang diberikan dapat di pertanggungjawabkan.

Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pengurusan Izin Usaha Rumah Makan di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir.

Ada berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan terhadap pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam pengurusan izin usaha rumah makan di Kantor Camat Bangko Pusako, adapun hambatan tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan
 - a. Indikator kemudahan persyaratan, yaitu belum ada kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan perizinan

- usaha rumah makan. Dimana untuk persyaratan pelayanan dalam pengurusan izin usaha rumah makan dianggap terlalu membebani masyarakat, sebab terlalu banyaknya berkas persyaratan perizinan yang dibutuhkan dalam memperoleh pelayanan di kantor kecamatan.
- b. Indikator pengulangan persyaratan, yaitu masih adanya kendala terhadap pengulangan berkas persyaratan yang mengakibatkan proses pemberian pelayanan izin usaha rumah makan menjadi terhambat. Untuk itu kecamatan dalam penetapan persyaratan cukup dibatasi pada hal yang berkaitan dengan produk pelayanan saja.
2. Prosedur pelayanan
- a. Indikator informasi prosedur pelayanan, yaitu kurang jelasnya informasi prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Bangko Pusako sehingga belum adanya kemudahan dari setiap tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan masih panjangnya prosedur pelayanan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan perizinan.
 - b. Indikator prosedur/tatacara pelayanan yang diberikan sudah berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Tetapi masih ada masyarakat yang mengeluh tentang proses pelayanan yang masih berbelit-belit. Untuk itu diperlukan alur penyelesaian pelayanan perizinan yang jelas, Sehingga setiap pelayanan yang diberikan dapat diselesaikan secara tepat sesuai dengan standar pelayanan.
3. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
 - a. Indikator petugas informasi, yaitu belum optimalnya kinerja petugas informasi dalam memberikan pelayanan karena ternyata tidak semua informasi pelayanan perizinan dan non perizinan yang dapat petugas sampaikan, karena keterbatasan petugas untuk menyampaikan semua pelayanan yang ada.
 - b. Indikator petugas loket, yaitu masih kurang tanggapnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini disebabkan kurangnya tanggungjawab untuk menjalankan tugas yang sudah diberikan.
 - c. Indikator petugas operator komputer, yaitu minimnya kualitas sumberdaya manusia yang ditempatkan untuk menjadi petugas operator sehingga berdampak dari kualitas kerja yang belum maksimal.
 4. Waktu pelayanan
 - a. Indikator kepastian waktu pelayanan, yaitu belum adanya kepastian dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu serta sesuai dengan apa yang informasikan kepada masyarakat ternyata melebihi dari waktu yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan.
 - b. Indikator waktu penyelesaian pelayanan perizinan dinilai kurang tepat dan belum sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan dalam prosedur pelayanan. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan dari masyarakat karena waktu penyelesaian perizinan yang masih lama

sampai melebihi dari waktu yang telah ditentukan..

5. Biaya pelayanan
 - a. Indikator informasi biaya pelayanan, yaitu kurang transparannya biaya pelayanan yang di publikasikan oleh Kantor Camat Bangko Pusako kepada masyarakat mengakibatkan petugas menerima sejumlah biaya dari pengguna layanan.
 - b. Indikator biaya diluar ketentuan, yaitu tidak adanya kesesuaian antara biaya yang dibayar dengan biaya yang telah di tetapkan dalam standar pelayanan. Dimanan pelayanan yang seharusnya diberikan gratis dalam pengurusan izin usaha rumah makan, ternyata tidak pernah diberikan oleh petugas kepada masyarakat.
6. Belum ada komitmen dari seluruh aparatur yang ada di Kecamatan Bangko Pusako untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ke arah yang lebih baik dan mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Selain itu, belum adanya dukungan dari segenap lapisan masyarakat sebagai pemilik usaha rumah makan atau jenis usaha lainnya untuk mendaftarkan izin usahanya di kecamatan. Padahal dengan adanya PATEN ini masyarakat akan merasa dipermudah urusannya. Dengan hanya datang ke kecamatan saja masyarakat dapat menyelesaikan administrasi izin yang mereka butuhkan tanpa harus mengeluarkan biaya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang peneliti lakukan tentang Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Pengurusan Izin Usaha Rumah Makan di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan PATEN dalam pengurusan izin usaha rumah makan di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir belum berjalan secara optimal.
2. Faktor penghambat dalam PATEN di Kantor Camat Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir : Belum adanya komitmen dari petugas penyelenggara pelayanan dalam menjalankan SOP secara konstisten, kurangnya kreativitas dan inovasi penyelenggara pelayanan serta masyarakat masih awam dengan pelayanan PATEN.

Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai bahan masukan bagi pemerintah kecamatan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. SOP perlu disederhanakan, sikap dan prilaku, serta keterampilan petugas dalam PATEN perlu di perbaiki.
2. Perlu adanya inovasi dalam meningkatkan PAD pada sektor PATEN
3. Perlunya sosialisasi PATEN lebih intensif kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik; Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Monalisa. 2016. *Materi Perkuliahan Pelayanan Sipil dan Pelayanan Publik*. Pascasarjana UIR, Pekanbaru.
- Muhdad, Norman dkk. 2008. *Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan; Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia, Jakarta.
- Munaf, Yusri. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Marpoyan Tujuh, Pekanbaru.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybenologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. PT Refika Aditama, Jakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Belajar.
- Rauf, Rahyunir. 2015. *Materi Perkuliahan Pemerintahan Local (Daerah)*. Pascasarjana UIR, Pekanbaru.
- Silalahi, Ulber dan Wirman Syafri. 2015. *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik Menuju Pelayanan Pemerintah Daerah Lebih Transparan, Partisipatif, Responsif dan Akuntabel*. IPDN Press, Bandung.
- Sutrisno. 2010. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN); Inovasi Manajemen Pelayanan di Kecamatan*. Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2011. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Bandung, PT Refika Aditama.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*. Fokusmedia, Bandung.
- _____ dkk. 2009. *Perkembangan Organisasi Kecamatan Dari Masa ke Masa*. Fokusmedia, Bandung.
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta, PT Fajar Interpratama.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Bupati Rokan Hilir Nomor 28 tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah.

Keputusan Bupati Rokan Hilir Nomor 601 Tahun 2015 Tentang Penetapan Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Se-Kabupaten Rokan Hilir.

Keputusan Camat Bangko Pusako Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Tim Pengedlian Pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bangko Pusako.