

# PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR CAMAT TANGARAN KECAMATAN TANGARAN KABUPATEN SAMBAS

Oleh:  
**Eldi Agustriadi**  
NIM. E42011016

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerja Sama Universitas Tanjung Pura  
Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat. Tahun 2015

E-mail : [eldiagustriadi@gmail.com](mailto:eldiagustriadi@gmail.com)

## Abstrak

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya administrasi kependudukan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan yang diawali dengan melakukan penelitian pendahuluan (*pre survey*), membuat rencana penelitian (usulan penelitian), melakukan pengambilan data sekunder dan primer yang sekaligus melakukan penelitian lapangan (wawancara), dilanjutkan dengan menganalisis data serta diteruskan dengan pembuatan laporan penelitian (skripsi). Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran masih belum efektif. Ini dapat diketahui dari indikator yang mengukur efektivitas dari pelayanan administrasi kependudukan yaitu efisiensi dalam pelayanan, komunikasi dan kerjasama. Dengan demikian untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, hendaknya pihak kecamatan memperbaiki kedisiplinan pegawai, komunikasi dalam menyampaikan informasi yang dilakukan pegawai dan peningkatan kerjasama antar pegawai dan dinas-dinas terkait

Kata-kata kunci : Pelayanan, Efektivitas, dan Administrasi

## IMPLEMENTATION OF PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN AT TANGARAN SUB-DISTRICT OFFICE SAMBAS REGENCY

### Abstract

This Essay aimed to determine and analysis pelayanan administrasi terpadu kecamatan process as the point at demography administration. This research is descriptive research that use qualitative method. This research begin with preliminary research (*pre-survey*), make a plan of research (Research Proposal), secondary data collection and primary that conduct field research (interviews), followed by analyzing the data and preparing reports of research (essay). This research located at Tangaran Sub-district Office Sambas Regency.

Result of this research showed that implementation of pelayananadministrasiterpadukecamatan as the poin at demography administration service at Tangaran Sub-district Office still not effective yet. As known by few indicators that measure the effectiveness of demography administration service are service efficiency, communication and cooperation. Doing that to increase service effectiveness at demography administration, sub-district apparatus must increasing apparatus diciplines, communication at giving information to apparatus have to do, and increasing cooperation between apparatus and other government agency.

*Key Words : Service, Effectiveness, and Administration*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan diberikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. Artinya dalam pelayanan pemenuhan suatu hak yang dimiliki dan melekat pada setiap orang, baik secara individu maupun berkelompok. Tugas pelayan lebih mendahulukan kepentingan umum ketimbang kepentingan sendiri serta mempermudah urusan publik dan mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan.

Pelayanan publik semakin penting dengan diberlakukannya otonomi daerah, yang merupakan salah satu barometer untuk mengukur berhasil tidaknya penyelenggaraan pemerintahan. Daerah otonom yang diberikan kewenangan untuk mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat, dengan demikian upaya peningkatan pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus

diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolok ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik. Pintu masuk bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Kabupaten Sambas telah mengeluarkan satu kebijakan dalam bentuk Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Uraian Tugas Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.

Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten / Kota bagi kecamatan yang secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti dimasa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan dibidang perizinan dan non perizinan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diberikan di kantor Camat Tangaran Meliputi :

1. Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Pelayanan Izin Gangguan (IG)
3. Pelayanan Izin Penyelenggaraan Hiburan Terbuka (Komersil)
4. Pelayanan Izin Penyelenggaraan Hiburan Terbuka (Non Komersil)
5. Penerbitan Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Berlantai 2 keatas dan Sarang Burung Walet
6. Penerbitan Rekomendasi Penyelenggaraan Papan Reklame Permanen (Billboard Konstruksi Besi)
7. Penerbitan Rekomendasi Bagi Masyarakat Tidak Mampu Bidang Pendidikan
8. Penerbitan Rekomendasi Bagi Masyarakat Tidak Mampu Bidang kesehatan
9. Penerbitan Rekomendasi Penetapan Lokasi Pendirian Sekolah Baru
10. Penerbitan Rekomendasi Izin Pendirian Satuan Pendidikan Dasar, Menengah dan Informal
11. Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Pariwisata
12. Penerbitan Rekomendasi Surat Terdaftar Pengobatan Tradisional
13. Penerbitan Rekomendasi Izin Pendirian Apotik
14. Penerbitan Rekomendasi Izin Gangguan Pendirian Toko Obat
15. Penerbitan Rekomendasi Izin Balai Pengobatan (BP)
16. Penerbitan Rekomendasi Izin Rumah Bersalin (RB)
17. Penerbitan Rekomendasi Surat Keterangan Terdaftar Organisasi Masyarakat, Organisasi Sosial Politik dan LSM
18. Penerbitan Rekomendasi Izin Gangguan Untuk Penggilingan Padi
19. Pelayanan Perekaman e-KTP
20. Pelayanan Pengambilan e-KTP

21. Pelayanan Administrasi Pengantar Akta Kelahiran
  22. Pelayanan Administrasi Pengantar Kartu Keluarga (KK)
  23. Pelayanan Administrasi Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP)
  24. Pelayanan Administrasi Surat Pindah
  25. Pelayanan Administrasi Surat Keterangan Kependudukan
  26. Pelayanan Administrasi Verifikasi Alokasi Dana Desa (ADD)
  27. Fasilitasi Penyelesaian Sengketa Batas
  28. Pelayanan Pengaduan Sarana/Fasilitas Umum
  29. Pelayanan Pengaduan Sarana/Fasilitas Umum
  30. Pelayanan Pengaduan Lampu Jalan
  31. Pelayanan Penerbitan Dispensasi Nikah
  32. Penerbitan Rekomendasi Pendirian Tempat Ibadah
  33. Pelayanan Pemakaian/Peminjaman Aset Kecamatan
  34. Pelayanan Penanganan Bencana
- suatu jenis surat atau rekomendasi, seorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat/rekomendasinya bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena Camat atau petugas yang berwenang tidak ada di tempat, maka melalui PATEN, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan. Pada standar operasional pelayanan disebutkan bahwa waktu penyelesaian satu jenis pelayanan publik sudah ditentukan, apakah itu 15 menit, 30 menit atau 1 jam, berkas persyaratan yang harus dilengkapi, petugas yang melayani dan biaya pelayanan (bila ada). Bila petugas yang berwenang sedang tidak ada di tempat, maka tugasnya didelegasikan kepada petugas lain yang di tunjuk, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap dapat terjaga kepastiannya.
- Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perijinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Tanpa terkecuali di Kecamatan Tangaran, yang mana kecamatan Tangaran merupakan Kecamatan Baru diresmikan pada tahun

2008. Kecamatan ini berada paling utara di Kabupaten Sambas. Jarak yang di tempuh untuk menuju ke ibukota Kabupaten Sambas dari Kecamatan Tangaran kurang lebih 31 Km. Untuk menuju ke Ibu kota Kabupaten Sambas kita harus menyeberangi sungai di tambah lagi jalan yang sangat tidak layak untuk dilalui. Oleh karena itu masalah mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat kurang optimal.

Berdasarkan hasil orientasi lapangan yang dilakukan peneliti, proses Pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Tangaran belum sesuai standar operasional prosedur, ini dapat dilihat ketika masyarakat melakukan pelayanan mengenai surat keterangan kependudukan, seharusnya proses pelayanan hanya berlangsung 60 (enam puluh) menit di mulai dari mengajukan surat keterangan kependudukan dari pemohon kepada petugas kecamatan, lalu petugas kecamatan menerima berkas dan meneliti kelengkapan persyaratan administrasi sampai ketahap penandatanganan surat keterangan dan surat diserahkan lagi kepada pemohon yang berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) di kantor Camat Tangaran, akan tetapi kenyataannya pelaksanaannya lebih dari waktu yang telah ditetapkan.

Sumber Daya Manusia, pegawai kecamatan yang belum mampu

melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur dari pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Ini dibuktikan Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Camat Tangaran, bahwa “ kurangnya pelatihan kepada pegawai kecamatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah sehingga mengakibatkan para pegawai kurang memahami standar operasional prosedur dari pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)”. Ditambah lagi masalah kedisiplinan pegawai yang sangat buruk, pegawai jarang masuk kantor dirasa kurang mampu melayani masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Sarana dan Prasarana yang ada di Kecamatan Tangaran yang belum memadai untuk mengoptimalkan pelayanan yang diberikan. Ini sesuai dengan hasil orientasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Tangaran masih jauh dari layak untuk mengoptimalkan pelayanan, jumlah komputer yang masih sedikit hanya ada 3 buah, jalan-jalan yang ada di wilayah kecamatan Tangaran sebagian besar rusak parah, sehingga menghambat dalam proses pelayanan. Sarana dan prasarana ini sangat penting untuk mendukung dalam mengoptimalkan pelayanan yang diberikan di kantor Camat Tangaran khususnya dalam

pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, maka pelaksanaan pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan di Kantor Camat Tangaran memperlihatkan kecenderungan kurang efektif. Mengingat pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu mencakup banyak dimensi kehidupan masyarakat, maka dalam penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mendalami pelayanan administrasi kependudukan.

## **2. Fokus penelitian:**

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya, maka Fokus dalam penelitian ini adalah lebih dititikberatkan pada efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) khususnya pelayanan administrasi kependudukan. Ini disebabkan masyarakat di Kecamatan Tangaran lebih banyak melakukan pelayanan di bidang administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, KK, akte kelahiran, dan surat keterangan kependudukan

## **3. Rumusan Permasalahan :**

Dilihat dari latar belakang dan fokus penelitian, maka rumusan masalahnya yaitu bagaimana efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) khususnya pelayanan administrasi

kependudukan di Kantor Camat Tangaran Kabupaten Sambas?

## **4. Tujuan Penelitian :**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Ingin mengetahui dan menganalisis efektivitas proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran.

## **5. Manfaat Penelitian :**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **a) Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan pada khususnya ilmu pemerintahan yaitu tentang penyelenggaraan standar pelayanan publik, serta penelitian ini dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.

### **b) Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini dapat memberikan masukan bagi Pemerintah terutama pada Kantor Camat Tangaran, agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat sehingga kedepannya dapat dijadikan tolak ukur bagi kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan Kantor Camat Tangaran Kabupaten Sambas.

## B. KAJIAN PUSTAKA DAN METODELOGI

### 1. Teori

#### a) Efektivitas Pelayanan

Pelayanan publik adalah sebuah pelayanan yang diberikan kepada publik oleh pemerintah baik berupa barang atau jasa publik. Pelayanan ini disebut berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya pada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan secara umum ditentukan melalui indikator-indikator tertentu. Indikator adalah variabel ukuran atau tolok ukur bagi yang dapat menunjukkan indikasi-indikasi perubahan tertentu. Indikator tersebut tidak saja berorientasi kepada bagaimana pelayanan tercipta, tetapi juga pelayanan publik dalam hal ini aparatur pemerintah

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya

dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektivitas tidak bisa disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Robbins (dalam Tika P 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Ada banyak ahli yang mengungkapkan pengertian mengenai efektivitas kerja. Menurut Richard M. Steers (1980:1) efektivitas yang berasal dari kata efektif, yaitu suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan satu unit keluaran (output). Suatu pekerjaan dikatakan efektif jika suatu pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada

waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pengertian efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:59) "efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat".

Gie dalam bukunya Ensiklopedia Administrasi (1998:147) mengemukakan definisi bahwa, "efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki".

Winardi (1992:84) menjelaskan "efektifitas adalah hasil yang dicapai seorang pekerja dibandingkan dengan hasil produksi lain dalam jangka waktu tertentu. Jadi dari kedua pendapat ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Efektivitas pelayanan publik bisa dilihat dari tingkat keberhasilan pelayanan yang telah diberikan pada publik sesuai dengan tujuan atau sasaran dari pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik lebih menekankan efektivitas dibanding efisiensi dalam kinerjanya.

Syaiful Arif (2010:20) Untuk mengetahui efektivitas kegiatan organisasi pelayanan publik, dikenal adanya beberapa pendekatan :

1. Pendekatan sasaran (*goal approach*) pendekatan ini memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas kerja pada aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Beberapa sasaran yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efektivitas, efisiensi, produktivitas, keuntungan, pengembangan, stabilitas dan kepemimpinan.
2. Pendekatan sumber (*system resource approach*) pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan untuk mencapai performansi yang baik. Indikator yang dipergunakan dalam pendekatan ini adalah kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri dengan lingkungan.
3. Pendekatan proses (*process approach*) pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan mengukur efektivitas pelayanan publik

melalui berbagai indikator internal organisasi, seperti efisiensi dan iklim organisasi. Indikator yang digunakan adalah komunikasi, perhatian, kerjasama, loyalitas, desentralisasi, pengambilan keputusan dan sebagainya.

4. Pendekatan integratif (*integrative approach*). Pendekatan ini merupakan gabungan dari ketiga pendekatan diatas, yang muncul sebagai akibat adanya kelemahan dan kelebihan dari masing-masing pendekatan. Termasuk dalam pendekatan ini antara lain adalah pendekatan konstituensi, yakni pendekatan bidang sasaran dan kerangka ketergantungan. Pendekatan konstituensi memusatkan perhatiannya pada konstitusi organisasi, yaitu berbagai kelompok di dalam dan di luar organisasi yang mempunyai kepentingan terhadap performansi organisasi, seperti karyawan, pemilik, konsumen dan sebagainya.

Dari keempat pendekatan tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan proses (*process approach*) untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran Kabupaten Sambas. Pendekatan proses (*process*

*approach*) melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal organisasi, seperti:

1. Efisiensi dalam pelayanan, adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya. Dalam hal ini bagaimana kemampuan pegawai dalam mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
2. Komunikasi, adalah seni dalam menyampaikan informasi, ide dan sikap seseorang kepada orang lain. Dalam hal ini pegawai dituntut memiliki keahlian dalam berkomunikasi, baik kepada atasan maupun kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.
3. Perhatian, adalah pemusatan tenaga psikis yang tertuju pada suatu objek yang datang dari dalam dan dari luar individu. perhatian yang diberikan oleh para pegawai kepada masyarakat yang sedang melakukan pelayanan baik itu mengenai sikapnya dalam memberikan pelayanan.
4. Kerjasama, adalah kegiatan bersama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama. dalam hal ini pegawai dituntut untuk dapat berkerjasama dengan pegawai lainnya baik itu di kantor Camat Tangaran

maupun di instansi lain yang berkaitan dengan proses Pelayanan.

5. Desentralisasi, adalah penyerahan wewenang untuk melaksanakan fungsi pemerintahan tertentu dan pemerintah pusat kepada daerah otonom.
6. Pengambilan keputusan, maksudnya para pegawai di tuntut untuk bisa mengambil keputusan apabila terdapat suatu masalah dalam proses pelayanan

Dari semua indikator yang dijelaskan diatas, peneliti hanya menggunakan 3 indikator yaitu efisiensi dalam pelayanan, komunikasi dan kerjasama. Ini disesuaikan dengan kondisi lingkungan kerja yang ada di Kantor Camat Tangaran, dalam hal ini peneliti melihat 3 hal ini yang perlu di dalam untuk melihat efektivitas pelayanan yang diberikan di kantor Camat Tangaran khususnya Pelayanan Administrasi Kependudukan.

## 2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini penulis ingin mendeskripsikan berbagai informasi yang diperoleh, baik dari data dan narasumber maupun beberapa masalah di lapangan yang penulis temukan. Metode penelitian deskriptif secara umum adalah data yang telah diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk melihat, mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik

pengumpulan data dilaksanakan dengan menggunakan teknik observasi terjun langsung dilapangan, wawancara bersama narasumber, dan mengumpulkan dokumentasi terkait hasil penelitan. tehnik analisis data yang dilakukan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. Subjek dalam penelitian ini adalah Sekretaris Camat, Kasi Pemerintahan dan Trantib, Kasi Pelayanan Umum dan Kesejahteraan Sosial, 2 orang staf/operator PATEN dan 4 orang masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Camat Tangaran. Objek dalam penelitian ini adalah efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Melalui penelitian ini peneliti ingin mengidentifikasi bagaimanakah efektivitas dari pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran Kabupaten Sambas.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada proses pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan masih belum efektif. pada pelaksanaannya

terdapat beberapa kelemahan yang menunjukkan bahwa pelayanan tersebut masih belum efektif, seperti mengenai efisiensi dalam pelayanan yang belum maksimal seperti tidak tepatnya waktu dalam melakukan pelayanan, kedisiplinan pegawai yang sangat buruk, sarana dan prasarana kantor yang belum memadai. Sehingga pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan belum efektif.

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas.

## **2. Pembahasan**

### **a) Efisiensi Dalam Pelayanan**

Efisiensi dalam pelayanan, adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga, biaya. Dalam hal ini bagaimana kemampuan pegawai dalam mengefisienkan waktu, tenaga dan biaya dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, sehingga efektivitas dari pelayanan administrasi kependudukan akan tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis lapangan, bahwa efisiensi dalam pelayanan administrasi

terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran dapat dikatakan belum efektif dilihat dari segi ketepatan waktu dalam pelayanan masih belum optimal, kedisiplinan pegawai kecamatan yang masih buruk, sarana dan prasarana yang belum memadai dalam mendukung pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan seperti jalan yang masih rusak, sarana dan prasarana di Kantor Camat yang masih kurang seperti komputer dan jaringan internet untuk memudahkan dalam mengirimkan data ke kabupaten.

### **b) Komunikasi**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, banyak faktor yang mempengaruhi. Salah satunya komunikasi yang diungkapkan oleh Syaiful Arif (2010:20) yang menyatakan komunikasi adalah seni dalam menyampaikan informasi, ide atau sikap seseorang kepada orang lain. Dalam hal ini pegawai dituntut memiliki keahlian dalam berkomunikasi, baik kepada atasan maupun kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan. Komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan mengandung arti semakin tinggi/baik komunikasi dilakukan, maka akan semakin tinggi /baik kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, komunikasi memberikan

kejelasan informasi maka pencapaian tujuan akan lebih mudah tercapai.

Berdasarkan keterangan dari informan dan analisis yang telah dilakukan mengenai indikator komunikasi, dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran, mengenai indikator komunikasi masih dikategorikan belum efektif. Ini dapat diketahui dari banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya program baru dari pemerintah daerah mengenai pelayanan, karena pihak kecamatan tidak pernah mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat melainkan hanya kepada kepala desa. Dalam menyampaikan informasi pihak kecamatan tidak menggunakan media massa atau media komunikasi, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya program baru dari pemerintah mengenai pelayanan khususnya pelayanan administrasi kependudukan.

### c) Kerjasama

Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) meliputi 34 macam pelayanan yang terdiri dari pelayanan perizinan dan non perizinan yang sudah didelegasikan kepada pihak kecamatan oleh Bupati Sambas, sehingga dalam hal ini perlu adanya kerjasama yang baik antara dinas-dinas terkait dengan pihak kecamatan agar PATEN dapat dilaksanakan

secara optimal. Kerjasama yang dikemukakan oleh Saiful Arif (2010:20) adalah kegiatan bersama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa kerjasama ialah kegiatan atau usaha yang dilakukan bersama oleh beberapa orang atau instansi untuk mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan keterangan dari informan dan analisis yang dilakukan mengenai indikator kerjasama dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilihat dari indikator kerjasama sudah cukup baik. ini dilihat dari kerjasama antar pegawai dengan pegawai yang ada di Kantor Camat Tangaran sudah sangat baik, pegawai saling membantu dalam melaksanakan tugas. Dalam pelaksanaan PATEN, kerjasama berkaitan dengan koordinasi, baik antara pihak kecamatan dengan dinas-dinas terkait. Dalam hal ini kerjasama antar instansi pemerintah juga sudah terjalin dengan baik dengan diadakannya pelatihan setiap 6 (enam) bulan sekali oleh pemerintah daerah untuk pihak kecamatan.

## D. KESIMPULAN DAN SARAN

### a) Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis peroleh

dilapangan dan penulis paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi administrasi terpadu kecamatan di Kantor Camat Tangaran, dapat dikatakan bahwa efesiensi dalam pelayanan pada pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan belum efektif. dilihat dari segi ketepatan waktu dalam pelayanan yang masih belum optimal, kedisiplinan pegawai kecamatan yang masih buruk, sarana dan prasarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang masih jauh dari memadai.
2. Dilihat dari indikator komunikasi, dalam melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran dapat dikatakan belum efektif. ini dilihat dari banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui adanya program baru dari pemerintah mengenai pelayanan administrasi kependudukan, karena pihak kecamatan tidak pernah mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat melainkan hanya memberitahukan kepada kepala desa saja. Dalam menyampaikan informasi pihak kecamatan tidak menggunakan media massa atau media komunikasi dalam penyampaiaannya, melainkan hanya menyampaikan kepada

masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kantor Camat Tangaran.

3. Kerjasama yang dilakukan pihak kecamatan dengan dinas-dinas terkait sudah terjalin cukup baik. Ini dapat dilihat ketika pegawai dalam melakukan pelayanan, kerjasama yang terjalin baik itu antara pegawai dengan pegawai yang ada di Kantor Camat Tangaran sudah sangat baik. Kerjasama yang baik juga terjalin antara pihak kecamatan dengan dinas-dinas, terkait pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Dapat diketahui dengan diadakannya pelatihan tentang PATEN yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah untuk mengeratkan kerjasama dan koordinasi yang baik antara pihak kecamatan dan dinas-dinas terkait.
4. Dengan menggunakan pendekatan proses dalam rangka untuk mengukur efektivitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dikatakan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan khususnya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Tangaran belum efektif.

#### **b) Saran**

1. Dalam rangka untuk meningkatkan efesiensi dalam pelayanan mengenai kedisiplinan pegawai, pihak kecamatan hendaknya menggunakan absen

elektronik (*Finger print*) agar para pegawai bisa tepat waktu masuk kerja.

2. Program baru pemerintah daerah mengenai pelayanan administrasi kependudukan, hendaknya pihak kecamatan dapat mensosialisasikannya secara langsung kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui adanya program baru mengenai pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam melakukannya. Dalam memberikan informasi, hendaknya pihak kecamatan juga menggunakan alat bantu seperti media massa dan media komunikasi untuk menyampaikan kepada masyarakat.
3. Kerjasama yang sudah terjalin dengan baik harus tetap dipertahankan, baik itu antara pihak kecamatan dengan dinas-dinas terkait pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah daerah hendaknya berkomitmen untuk terus melakukan pelatihan mengenai pelayanan administrasi kependudukan terhadap pihak kecamatan, sehingga pegawai kecamatan akan lebih terampil dan lebih cekatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### c) Keterbatasan penelitian

1. Sulitnya menemukan data atau dokumen lama. Hal itu disebabkan karena banyak berkas dan data yang ada tidak diarsipkan dengan baik oleh pegawai

kecamatan. Sehingga data yang diperoleh oleh peneliti masih banyak yang kurang.

2. Penulis merupakan peneliti pemula sehingga hasil penelitian kurang maksimal terutama dalam mengolah data dan melakukan wawancara sehingga penulis berharap ada peniliti-peneliti selanjutnya yang dapat memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini.
3. Waktu penelitian yang sangat terbatas, dikarenakan izin yang diberikan oleh pihak pengasuh dan pengelola untuk melakukan penelitian di lapangan sangat singkat yakni hanya 12 (dua belas) hari, maka dari itu keterbatasan waktu penelitian membuat penulis tidak bisa maksimal dalam menggali lebih dalam lagi tentang Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Tangaran.

### E. REFERENSI

#### 1. Buku Cetak :

Arif, Saiful. 2010. *Paradigma Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta : Gramedia

Herdiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: GAYA MEDIA

Ismail, H.M. MH. 2010. *Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Miles dan Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.

Pasalog, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Satori Djam'an, Komariah. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

Steers, Richard M. 1980. *Efektifitas Organisasi : Kaidah Tingkah Laku*. Jakarta : Erlangga

Soedarmayanti, 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan pemerintahan yang Baik)*. Bandung : PT. Refika Aditama

Spradley James, *Participation Observation*, Holt, Rinehart and Winston. 1980

Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung, 2011

-----, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, 2013

Tika, Moh. Pabandu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja*. Bandung : Alfabeta

Tohardi, 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak: Prodi IP Fisip Untan.

Winardi. 1992. *Administrasi Negara*. Jakarta : Thamrin Pane

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 **Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 **Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 **Tentang Azaz dan Hakekat Pelayanan Publik**.

Peraturan Daerah Kabupaten Sambas No. 4 Tahun 2010 **Tentang Penyelenggaraan Asministrasi Kependudukan**.

Peraturan Bupati Nomor 7 Tahun 2014 **Tentang Uraian Tugas Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

Viciora, Dyah Kartika, Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan, melalui <http://elibrary.ub.ac.id/bitstream/123456789/20482/1/Upaya-Peningkatan-Pelayanan-Publik-Berdasarkan-Keputusan-MenPAN-No-63/Kep/M.PAN/7/2003-Tentang-Pedoman-Publik-%3A-studi-di-Kantor-Kecamatan-Belimbing-Kota-Malang.pdf>

Nurjanah, Implementasi PERMENDAGRI No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Tanjung Pinang Barat.

## 2. Undang-Undang dan Peraturan / Jurnal / Skripsi / Tesis / Disertasi / Internet



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Eldi Agustriadi  
NIM / Periode lulus : E42011016 / 2015  
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address / HP : [eldiagustriadi@gmail.com](mailto:eldiagustriadi@gmail.com) / 08986985136

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR  
CAMAT TANGARAN KECAMATAN TANGARAN KABUPATEN SAMBAS**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

fulltext

content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal Prodi IP

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : November 2015



Dr. H. M. Wijaya Kusuma, MA  
NIP. 19620214 198603 1 001

(Eldi Agustriadi)