

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

# **STRATEGI PEMERINTAHAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT TELANAIPURA KOTA JAMBI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:**

**Amaida Widya Putri  
NIM: 105180287**

**Pembimbing:  
Dr. Illy Yanti, M. Ag  
Ananda Putri Rohima, S.Sos.,MPA**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
1444 H / 2022 M**

# **STRATEGI PEMERINTAHAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT TELANAIPURA KOTA JAMBI**

## **SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**Oleh:**

**Amaida Widya Putri  
NIM: 105180287**

**Pembimbing:  
Dr. Illy Yanti, M. Ag  
Ananda Putri Rohima, S.Sos.,MPA**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
1444 H / 2022 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Jambi, Juli 2022  
Yang Menyatakan,



Mutalida Wiqya Putri  
NIM: 105180287



**PENGESAHAN PANITIA UJIAN**

Skripsi yang berjudul “Strategi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat TelanaiPura Kota Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 14 Juli 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, Juli 2022



**Panitia Ujian**

<b>Ketua Sidang</b>	<b>: Alhusni, M.HI</b> NIP. 197609072005012004
<b>Sekretaris Sidang</b>	<b>: Zarkani, M.HI</b> NIP. 197603262002121001
<b>Penguji I</b>	<b>: Dr.H.Bahrul Maani, M.Ag</b> NIP. 196302171990031004
<b>Penguji II</b>	<b>: Masburiyah, S.Ag, M.Fil,I</b> NIP. 197201162000032003
<b>Pembimbing I</b>	<b>: Dr. Illy Yanti. M.Ag</b> NIP. 197102271994012001
<b>Pembimbing II</b>	<b>: Ananda Putri Rohima, S.sos.,Mpa</b> NIP. 199109282020122011

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ  
عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkan lah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali'imran Ayat 159)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## PERSEMBAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim Hamba ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan Karunia-nya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya. Kupersembahkan skripsi ini*

*Kepada:*

*Ayah (Ambo Herzana) dan ibu (Nurbaya) tercinta, terimakasih untuk semua bentuk kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis Sejak lahir hingga saat ini dan sampai seterusnya, atas segala do'a yang tiada henti, kesabaran, dukungan, nasehat yang selalu diberikan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga anakmu ini bisa menjadi penjamin kebahagiaan ayah dan ibu dunia akhirat. Aamiin Ya Rabbal Alamin.*

*Ungkap terimakasih juga kepada:*

*Kakaku Andreani Hilda Hernur Putri dan abang Amdrean Ruseffendi terimakasih atas segala do'a dan motivasi serta dukungan yang tiada henti diberikan kepada penulis.*

*Sahabat sekaligus teman perjuangan Lala Eka Fitria*

*Terimakasih orang-orang tersayang mudah-mudahan kita selalu dalam lindungan Allah SWT.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Abstrak

**Nama: Amaida Widya Putri**

**NIM : 105180287**

**Judul: Strategi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Telanai Pura Kota Jambi**

**Abstrak :** Skripsi ini ditulis oleh Amaida Widya Putri yang berjudul “Strategi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Cama Telanaipura Kota Jambi. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui gambaran strategi kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui hambatan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Metode Penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif Data dikumpulkan dengan menggunakan panduan wawancara yang di harapkan dapat melengkapi data yang dibutuhkan untuk mengukur penerapan strategi kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui hambatan serta upaya untuk mengatasi hambatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Kepada Subyek penelitian adalah Camat, pegawai kecamatan serta sebagian masyarakat. Data dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif. Hasil analisis data menunjukkan bahwa strategi kepemimpinan camat dalam meningkatkan pelayanan publik melalui penerapan arah visi strategi, mengarahkan pegawai menuju visi strategi, pemimpin dan bawahan bersama-sama mengembangkan nilai hubungan kerja, memberi motivasi dan inspirasi. Kemudian hambatan dalam menjalankan strategi adalah kurangnya petugas pelayanan yang ahli di bidangnya, sarana dan prasarana masih adanya yang kurang memadai, dan upaya yang dilakukan adalah selalu berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan, dan melengkapi sarana prasarana yang kurang.

**Kata Kunci:** Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Strategi Pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Abstract

**Name : Amaida Widya Putri**

**NIM : 105180287**

**Title : Government Strategies in Improving District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Telanaipura Cama Office, Jambi City.**

**Abstract :** This thesis was written by Amaida Widya Putri entitled “Government Strategies in Improving District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Telanaipura Cama Office, Jambi City. The purpose of the study was to describe the sub-district leadership strategy in improving public services and to find out the obstacles and efforts made to overcome obstacles in improving public services at the Telanaipura District Office, Jambi City. The research method uses a qualitative approach with qualitative research. Data is collected using an interview guide which is expected to complete the data needed to measure the implementation of the Camat leadership strategy in improving public services and to find out obstacles and efforts to overcome obstacles in improving public services at the Telanaipura District Office, Jambi City. The research subjects are the sub-district head, sub-district employees and part of the community. Data were analyzed using qualitative data analysis. The results of data analysis show that the sub-district leadership strategy in improving public services is through the application of the strategic vision direction, directing employees towards the strategic vision, leaders and subordinates jointly develop the value of working relationships, provide motivation and inspiration. Then the obstacles in carrying out the strategy are the lack of service officers who are experts in their fields, the facilities and infrastructure are still inadequate, and the efforts made are always trying to improve the ability of human resources through education and training, and complete the lack of infrastructure.

**Keywords:** District Integrated Administrative Services, Government Strategy.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT. Yang telah memberikan rahmat dan petunjuk nya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan baik-baiknya. Salawat beriring salam tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya ke jalan islam dan ilmu pengetahuan. Penulis skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul **“Strategi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi”**

Dalam rangka proses tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dan bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi Asy’Ari MA., Ph.D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., MA selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S. Th.I., MA., MIR sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
4. Bapak Dr. Ruslan Abd Gani, S. H., M. Hum sebagai Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi

5. Bapak Dr. H. Ishaq, S.H., M. Hum, sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama di lingkungan Fakultas Syariah UIS STS Jambi.
6. Ibu Dr. Irmawati Sagala, S.IP.M. SI., MSHS dan Bapak Yudi Armansyah, S,Th,I., M. Hum selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
7. Ibu Dr. Illy Yanti, M. Ag selaku Pembimbing I skripsi ini.
8. Ibu Ananda Putri Rohima, S.Sos., MPA selaku Pembimbing II pada skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten Dosen dan seluruh karyawan/ti Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
10. Perpustakaan UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi
11. Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi
12. Selaku pihak yang terlibat dalam skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung yang telah terlihat banyak membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Disamping itu, disadari juga bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberi kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini.

Jambi, Juli 2022

Penyusun,



**Amaida Widya Putri**  
NIM.105180287

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	i
<b>PENGESAHAN PANITIA UJIAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
E. Kerangka Teori.....	8
F. Tinjauan Pustaka .....	13
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b> .....	16
A. Metode Penelitian.....	16
1. Situasi Sosial dan Subjek Penelitian .....	16
2. Pendekatan Penelitian .....	17
3. Jenis dan Sumber Data .....	18
4. Instrumen Pengumpulan Data .....	20
5. Teknik Analisis Data.....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA</b> .....	26
A. Sejarah dan Kegiatan Operasional .....	26
B. Struktur Organisasi Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi .....	27
C. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Telanaipura .....	29
D. Visi, Misi, Motto dan Jenis Pelayanan Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi .....	34
1. Visi .....	34
2. Misi .....	34
3. Motto .....	35
4. Janji Pelayanan .....	35
E. Bidang Kerja Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi .....	35

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	36
A. Pelayanan Administrasi di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi	36
B. Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kepada Masyarakat.....	47
C. Kelemahan Internal Program PATEN .....	57
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	63
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
- SURAT BUKTI RISET	
- DATA INFORMAN	
- RINGKASAN RESPONDEN	
- DOKUMENTASI RISET	
<b>CURRICULUM VITAE</b>	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
     a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
     b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu .....	5
Tabel 1.2: Kawasan Perencanaan dalam Lingkup Kecamatan Telanaipura ....	67

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR SINGKATAN

PATEN	: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
SOP	: Standar Operasi Prosedur
TUPOKSI	: Tugas Pokok dan Fungsi
DUK	: Daftar Urut Kepangkatan
SPP	: Surat Perintah Pembayaran
RKA	: Rencana Kegiatan Anggaran
PELUM	: Pelayanan Umum
PBB	: Peningkatan Bangsa-Bangsa
SPPT PBB	: Surat Pemberitahuan Pajak Terutang
SITU	: Surat Izin Tempat Usaha
IMB	: Izin Mendirikan Bangunan
SKTM	: Surat Keterangan Tidak Mampu
KTP	: Kartu Tanda Penduduk

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Gambaran buruk pelayanan publik di Indonesia ketika masa lalu sudah terlanjur melekat di masyarakat luas. Lambannya pelayanan, sulit dan rumitnya persyaratan yang di penuh dan tidak adanya transparansi masalah keuangan menimbulkan ketidakmauan masyarakat mengurus perizinan dan lain sebagainya. Ini semua tentu tidak akan menguntungkan untuk perkembangan pelayanan sehingga menghambat proses terwujudnya peningkatan pelayanan masyarakat bagi pelayanan publik ini semua akan menjadi sebuah tantangan tersendiri yang wajib di selesaikan sebagai mana di bertanggung jawabkan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pasal 1 Ayat (1) disebutkan bahwa “Pelayanan Publik” adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-perundangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif. Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntunan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Menurut beberapa para ahli menyatakan bahwa pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, di mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat pelayanan.<sup>1</sup> sedangkan menurut Muhdad “pelayanan administrasi terpadu kecamatan atau di singkat paten dapat di definisikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan, yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dilakukan melalui satu meja atau loket pelayanan.<sup>2</sup> Dan menurut para ahli lainnya PATEN juga di sampaikan Maulidiah 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 seluruhnya melalui satu meja atau loket pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik menjadi sorotan utama oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik selama ini di Indonesia.<sup>3</sup>

Penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat ialah suatu fungsi yang harus dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan mewujudkan

<sup>1</sup> Dian Utomo. 2010. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementrian Dalam Negeri Indonesia.

<sup>2</sup> Muhdad dkk. 2008. Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

<sup>3</sup> Maulidiah, Sri. 2014. Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). CV.Indra Prahasta,Bandung.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

kesejahteraan, untuk sebagai tolak ukur penyelenggaraannya tata kelola pemerintahan yang baik.<sup>4</sup> Pelayanan Pemerintah kepada masyarakat diberbagai pelayanan umum (*Public Service*) pada hakekatnya ialah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah terhadap semua kalangan masyarakat dengan tujuan memenuhi semua kebutuhan masyarakat.

Kualitas penyelenggaraan pelayanan umum (Publik di suatu daerah masih perlu di tingkatkan ke arah yang lebih baik banyak hal yang menyebabkan belum optimal nya penyelenggaraannya pelayanan tersebut, seperti prilaku petugas yang bersifat tidak ramah dalam melayani masyarakat, tidak adanya kejelasan waktu pelayanan, dan biayanya diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik sehingga terjadi munculnya calo, hingga panjangnya prosedur yang mesti dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis layanan publik.

Fungsi kecamatan ialah sebagai pusat pelayanan masyarakat menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Melihat masalah tersebut perlu diadakannya perubahan dalam badan/instansi, kelembagaan, instansi pemerintahan serta sistem birokrasi. Meninggalkan birokrasi lama kemudian memulai pada tahap birokrasi yang lebih efisien dan efektif dengan mengubah metode pelayanan dengan cara konvensional menggunakan metode PATEN seperti yang dilakukan oleh Kecamatan Telanaipura Kota Jambi.

<sup>4</sup> Agus Dwiyanto. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Pelayanan Administrasi Pelayanan Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi merupakan suatu bentuk respon yang baik dalam memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan, serta dinamika perkembangan penyelenggaraan Pemerintah Daerah untuk tata kelola Pemerintahan Daerah yang baik. Standar pelayanan berbentuk suatu dokumentasi teknis dari sebuah pelayanan biasanya mencakup pernyataan visi, misi, prosedur denah alur pelayanan, ketentuan tarif, persyaratan pelayanan, klasifikasi pelayanan, jenis, layanan, jaminan layanan, dan janji pelayanan.<sup>5</sup> Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat di pisahkan dengan kehidupan manusia. Dan masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan terpadu yang berkualitas, tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan terpadu yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat.

Karena itulah dengan adanya PATEN sangat berguna sekali dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat yang efisien. Proses pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi sudah sesuai SOP. Namun masih ada beberapa kekurangan yang ada yaitu dari sumber daya manusia yang kurang cekatan dalam pelaksanaan paten, masih diperlukan yang lebih signifikan lagi agar masyarakat benar-benar merasa puas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

<sup>5</sup> Wahid IqbalMubarak dan Nurul Chayatin, Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori Aplikasi, (Jakarta:Selemba Medika, 2009), hlm. 134

akan pelayanan yang dilakukan pihak kecamatan, dan kekurangan yang lainnya.

Adapun data yang diperoleh oleh penulis dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Telanaipura adalah sebagai berikut:

**Tabel.1 Rekapitulasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu**

No	Jenis Pelayanan/surat	Tahun			Jumlah	Keterangan
		2018	2019	2020		
1	Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	50	249	419	718	
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Skala Kecil	4	1	6	11	
3	Rekomendasi IMB (Izin Mendirikan Bangunan)	105	85	94	284	
4	Rekomendasi SITU (Surat Izin Tempat Usaha)	159	98	147	404	
5	Surat Keterangan	117	147	99	363	
6	Surat Keterangan Domisili Diri	48	26	0	74	
7	Surat Keterangan Domisili Usaha	8	4	5	17	
8	Surat Dispensasi Nikah	32	32	19	83	
9	Surat Keterangan Ahli Waris	157	167	110	434	
10	Surat Keterangan Pindah	685	507	192	1.384	
11	Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD)	62	89	52	203	
12	Surat Keterangan Tidak Mampu dan BPJS	253	90	87	430	
13	Legalisasi	82	117	78	277	
14	Izin Keramaian/kegiatan	0	0	110	110	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Dari penelitian berkaitan dengan judul yang penulis angkat perlu mengidentifikasi masalah, guna untuk memberikan gambaran dalam skripsi ini, antara lain: 1) Kurang adanya sosialisasi terhadap masyarakat mengenai pelayanan satu pintu ini, mengakibatkan masyarakat masih terpadu dengan kebijakan yang lama sehingga masyarakat malas dalam mengurus segala administrasi yang menjadi kewajiban masyarakat. 2) Rendahnya kemampuan pegawai baik secara teknis dan operasional dalam melaksanakan tugas. 3) Kurang kondusif nya kondisi dan lingkungan kerja akibat dari luas ruang pelayanan yang kurang memadai. 4) Kurangnya jumlah petugas dalam menangani setiap bagian pada bagian pelayanan administrasi. 5) Masih kurangnya pengadaan papan informasi yang berisi tentang alur dalam pelayanan. 6) Pelayanan yang diberikan di kecamatan masih membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dan belum mampu memberikan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pada uraian permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana “**Strategi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat TelanaiPura Kota Jambi.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka dapat dirumuskan mengenai permasalahan yang akan penulis angkat dalam proposal skripsi ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi?
2. Bagaimana Strategi Pemerintah dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada masyarakat di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi?

### C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak melenceng dan tidak meluas serta cakupan penelitian ini jelas, fokus, dan lebih mendalam lagi maka penulis mencoba memberikan batasan-batasan penelitian tersebut adapun fokus dari penelitian ini adalah pada bagaimana strategi pemerintah dalam meningkatkan pelayanan terpadu yang dilaksanakan pada 2 tahun terakhir yaitu dari Tahun 2019 sampai saat sekarang tahun 2021 sedang berjalan.

### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1. Tujuan Mengikuti

Setiap penelitian umumnya terdapat beberapa tujuan yang hendak tercapai, hal ini yang dimaksud agar seorang peneliti harus dapat menentukan ke arah mana seharusnya berjalan dan berbuat, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Ingin mengetahui dan memahami strategi pemerintah terhadap pelayanan administrasi terpadu pada masyarakat di Kantor Camat Telanaipura
- b) Ingin mengetahui faktor yang mempengaruhi strategi pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat

- c) Ingin mengetahui Apakah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Telanaipura.

## 2. Manfaat Penelitian

Hasil dari sebuah penelitian tentunya mempunyai kegunaan dan manfaat tersendiri baik bagi peneliti maupun pihak lain yang membaca dan menggunakannya. Seiring dengan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu:

- a) Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan masukan bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya dalam bidang yang berkaitan dengan pelayanan administrasi terpadu.
- b) Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (s1) pada Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Thaha Saifuddin (STS) Jambi.

## E. Kerangka Teori

Teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proses yang disusun secara sistematis. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi, yaitu untuk menjelaskan (explanation), meramalkan (prediction), dan pengendalian (control) suatu gejala. Sedangkan kerangka teoritis didefinisikan sebagai suatu model konseptual tentang bagaimana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



teorisasi dan suatu hubungan antara masing-masing faktor yang telah didefinisikan sebagai hal penting untuk sebuah masalah.

Kerangka teori adalah uraian ringkasan tentang teori yang digunakan dalam menjawab pertanyaan penelitian. Supaya penelitian ini lebih terarah dan tepat, penulis menganggap perlunya kerangka teori sebagai landasan berfikir untuk mendapatkan konsep yang baik dan benar serta tepat sasaran dalam penyusunan skripsi ini.

Untuk menganalisis permasalahan, maka penulis menggunakan beberapa teori sebagai berikut:

### 1. Strategi

Istilah strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik. Strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih sebagai pedoman untuk mengakibatkan sumber daya usaha suatu organisasi.<sup>6</sup>

Istilah strategi dirumuskan suatu tujuan yang ingin dicapai, upaya untuk mengkomunikasikan apa saja yang akan dikerjakan, oleh siapa mengerjakannya, bagaimana cara mengerjakannya, serta kepada siapa saja hal-hal tersebut pula dikomunikasikan, dan juga perlu dipahami mengapa hasil kinerja tersebut perlu dinilai. Suatu strategi terdiri dari suatu kumpulan pilihan yang terintegrasi, dan perlu disadari bahwa pilihan tersebut belum tentu dapat

<sup>6</sup> Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2002), edisi ke 2, h.3

menjangkau atau memenuhi pilihan yang dianggap penting dari suatu hal yang dihadapi oleh pimpinan atau eksekutif.<sup>7</sup>

Menurut Coulter Mudrajad Kuncoro strategi adalah sejumlah keputusan dan aksi yang ditujukan untuk mencapai tujuan dan menyesuaikan sumber daya organisasi dengan peluang dan tantangan yang dihadapi dalam lingkungan industrinya. Dengan demikian beberapa ciri strategi yang utama adalah aktivitas yang menunjukkan apa yang diinginkan dan bagaimana mengimplementasikan nya, mempertimbangkan semua kekuatan internal, serta memperhatikan peluang dan tantangan.<sup>8</sup>

## 2. Kualitas Pelayanan

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih) mendefinisikan Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>9</sup>

Kasmir, mengatakan bahwa “pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak

<sup>7</sup> Sofjan Assauri, *Strategi Management* (Jakarta: Rajagrafindo, 2016), edisi ke 2, h.3.

<sup>8</sup> Mudrajad Kuncoro, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h.12.

<sup>9</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.<sup>10</sup>

Kepuasan pelanggan atau layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Hal ini dampak jelas dalam definisi yang dirumuskan Goths dan Davis dalam Arief bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>11</sup> Menurut pakar lainnya yakni Evans dan Lindsay dalam Amin Ibrahim melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari pelanggan (masyarakat atau konsumen) dari sudut dasar produknya dan sudut masyarakat.<sup>12</sup> Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman, pengukuran kualitas pelayanan publik didasarkan indikator-indikator:

1. Tangibles, artinya kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, ruang tunggu, dan lain-lain.
2. Reliability, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. Responsiveness, yakni kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

<sup>10</sup> Kasmir. (2006). *Etika Customer Service*. Jakarta:PT Rajagrafindo Persada.

<sup>11</sup> Goths dan Davis dalam Arief (2007) *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan)*. Malang. Banyuwangi Publishing.

<sup>12</sup> Amin Ibrahim. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutho Jambi

4. Assurance, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen.
5. Empathy, yakni sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### 3. Pelayanan Prima

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yakni melayani dan pelayanan. Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain.<sup>13</sup>

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepala konsumen, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>14</sup>

Sedangkan pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau

<sup>13</sup> M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm..211.

<sup>14</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), hlm.31-32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

elayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan. Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan).<sup>15</sup>

Menurut Nina Rahmayanty Pelayanan Prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (hambal), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.<sup>16</sup>

Adapun indikator-indikator Pelayanan Prima yaitu 1) Untuk menampilkan keramahan kepada pelanggan 2) Untuk menampilkan sopan santun terhadap pelanggan. 3) Untuk menampilkan keyakinan kepada pelanggan. 4) Untuk menampilkan kerapian. 5) Untuk menampilkan keceriaan. 6) Untuk tidak sungkan saling memaafkan.

## F. Tinjauan Pustaka

Dalam suatu penelitian tidak terlepas dari peroleh data melalui referensi buku-buku atau referensi peneliti-peneliti terdahulu dalam meneliti pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi atau

<sup>15</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm.152.

<sup>16</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 17-18.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



mempelajari serta mengutip pendapat-pendapat dari para ahli yang hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

Sepanjang penelitian-penelitian mengambil buku-buku, skripsi, tesis dan artikel yang berkaitan dengan pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi, dari berbagai penelitian yang telah penulis telusuri yaitu:

1. Penelitian yang disusun oleh Eva Cahayana, dengan skripsi yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi. Dari penelitian tersebut menulis lebih terfokus pada pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu terhadap Pelayanan Administrasi.<sup>17</sup>
2. Penelitian yang disusun oleh Vintya Dwi Ramdhani, dengan skrip yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Dari penelitian tersebut menulis lebih difokuskan pada rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturn pemerintah.<sup>18</sup>
3. Penelitian yang disusun oleh Ganang Qory Alfana, dengan skripsi yang berjudul Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang. Dari penelitian tersebut menulis lebih Kendala Pelaksanaan Administrasi Terpadu

<sup>17</sup> Eva Cahayana, "Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Tahun 2011.

<sup>18</sup> Vintya Dwi Ramdhani, "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Tahun 2015

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



Kecamatan (PATEN) Di kecamatan Gunung pati Kota Semarang.

<sup>19</sup>Penelitian kedua berjudul Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Brebes, ditulis oleh Nurkhaenti dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pancasakti Tegal. Temuan dari penelitian ini adalah berisi tentang bagaimana pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari kantor kecamatan yang terdiri dari pelayanan non perizinan ataupun pelayanan mengenai perizinan perizinan di Kabupaten Brebes, serta membahas tentang bagaimana gambaran secara deskripsi implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan tingkat kepuasan masyarakat di Kabupaten Brebes. Meskipun dalam penelitian ini sudah membahas implementasi PATEN namun penelitian ini lebih terfokus terhadap bagaimana efek ke masyarakatnya mengenai kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan ditingkat Kecamatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

<sup>19</sup> Ganang Qory Alfana, "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Tahun 2017

## BAB II KERANGKA TEORI

### A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat dideskripsikan, dibuktikan, dikembangkan dan ditemukan pengetahuan, teori, untuk memahami. Memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia.<sup>20</sup>

Menurut Sugiyono Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Menurut Darmadi Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

#### 1. Situasi Sosial dan Subjek Penelitian

##### a. Situasi Sosial

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Camat Kota Jambi, atas berbagai pertimbangan; Tingginya animo atau hasrat masyarakat terutama kalangan orang-orang yang bekerja di Kantor Camat. Dimana Kantor Camat melayani masyarakat yang ingin melakukan atau

<sup>20</sup> Sugiono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

membuat surat perizinan, surat keterangan, surat keterangan miskin, surat keterangan dispensasi menikah, surat pengesahan permohonan perceraian, surat pengesahan pernyataan belum menikah.

## b. Subjek Penelitian

Atas berbagai pertimbangan sebagaimana dikemukakan di atas maka yang akan dijadikan sebagai informasi (Subjek penelitian) ini adalah:

- a. Pegawai bagian bidang pelayanan terpadu dan bagian kepala di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.
- b. Masyarakat yang mengurus surat-surat perizinan maupun non perizinan yang ada di Kantor Camat Kota Jambi.

Adapun Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu. Purposive sampling yang juga disebut sebagai sampel penilaian atau pakar adalah jenis sampel non probabilitas. Sebagai subjek utama yaitu Pelayanan Terpadu dan di Kantor Camat Kota Jambi. Adapun sebagai sumber informasi untuk memperoleh data tentang realita perkembangan Pelayanan Terpadu di Kantor Camat Kota Jambi, metode-metode pelayanan yang di terapkan.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini bertujuan mendapatkan sebuah informasi akurat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan

berusaha memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diajukan berdasarkan kondisi yang nyata dan natural.

Pemilihan metode ini didasarkan atas beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden; ketiga, metode ini lebih peka dan lebih bisa menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.<sup>21</sup>

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

##### 1) Data primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari peneliti kepada sumber daya, tanpa adanya perantara. Yakni data yang di peroleh secara langsung melalui wawancara dan pengamatan (observasi) dalam mengembangkan kreativitas pegawai di Kantor Camat Kota Jambi. Data primer mengacu pada yang di peroleh langsung dari sumber utama melalui observasi lapangan dan wawancara. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari membaca literatur dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu data sekunder dapat

---

<sup>21</sup> Lexy. J. Moleong, *Op. Cit.*, hal. 5.

di peroleh dari sumber sekunder berupa dokumen dan fakta, dari mulut ke mulut atau data primer.

## 2) Data Sekunder

Ini adalah penggunaan data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri, seperti data yang dikumpulkan dari dokumen (kantor dan pelayanan) atau publikasi lainnya. Data yang digunakan adalah data yang diperoleh melalui arsip, dan struktur kantor pelayanan Di Kantor Camat Kota Jambi. Seperti sejarah dan geografis, struktur layanan, status layanan, karyawan, sarana dan prasarana.

### b. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.<sup>22</sup> Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud dengan sumber data adalah subyek dari mana data-data diperoleh.<sup>23</sup> Sumber data yaitu berbentuk perkataan maupun Tindakan, diperoleh melalui wawancara. Sumber data tentang kejadian situasional dapat diperoleh dengan observasi. Sumber data berasal dari dokumen yang diperoleh otoritas. Dalam pandangan lofland, sumber data utama untuk penelitian kualitatif adalah teks dan Tindakan, dan selebihnya adalah suplemen untuk dokumen serupa. Sumber data akan diambil dari dokumen, hasil wawancara, catatan lapangan dan hasil dari observasi.<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Suharsimi Arikunto, Op.Cit.,hal.207.

<sup>23</sup> Ibit.,hal.106

<sup>24</sup> Lofland dan Moleong, 2013:157

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Sumber data disini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh yaitu:

- a. Satu jenis. Sumber data yang berbentuk manusia, yaitu para karyawan dan pengurus kantor, dan para staf-staf Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi
- b. Data ini dapat berupa atmosfer, serta dalam cara kerja pada kondisi di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi
- c. Sumber data formulir dokumen, formulir foto kegiatan, file dokumen resmi yang terkait dengan keadaan kantor, baik jumlah karyawan, dan sistem pelayanan di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.

#### 4. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan penelitian. Instrumen sebagai alat pada waktu penelitian yang menggunakan suatu metode. Sukmadinata menyatakan bahwa: Instrument penelitian adalah berupa tes yang bersifat mengukur, karena berisi tentang pertanyaan dan pernyataan yang alternative jawabannya memiliki standard jawaban tertentu, benar salah maupun skala jawaban. Instrument yang berisi jawaban skala, berupa pertanyaan atau pernyataan yang jawabannya berbentuk skala deskriptif ataupun skala garis Sedangkan menurut Sugiono instrument penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati, secara spesifik fenomena ini

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

disebut variabel penelitian. Berdasarkan pengertian instrument penelitian menurut beberapa pendapat para ahli yang telah dikemukakan, peneliti menyimpulkan bahwa instrument penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan penelitian. Instrumen sebagai alat pada waktu penelitian yang menggunakan suatu metode. Menyusun instrumen penelitian dapat dilakukan peneliti jika peneliti telah memahami benar penelitiannya.

Teknik pengumpulan data adalah suatu metode yang digunakan dapat memperoleh data atau peristiwa yang terjadi pada objek penelitian agar diperoleh data yang valid. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Metode observasi

Metode observasi berdasarkan pada observasi langsung. Hal ini dapat dilakukan dengan memasuki riset dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan informasi data yang dibutuhkan. Penulis menggunakan metode ini untuk mengamati secara langsung data lapangan, khususnya data di Kantor Camat Telanai

Metode ini digunakan untuk mengungkap data dan memungkinkan pengamatan langsung terhadap pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja Pendidikan di lingkungan kantor.

Tindakan yang dilakukan:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- a. Observasi peningkatan kapasitas di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.
- b. Silahkan menuju ke formulir pelaksana dan layanan harian Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.
- c. Perhatikan cara yang digunakan oleh kepala di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.

2. Wawancara/interview

Wawancara/interview adalah salah satu bentuk komunikasi lisan berupa bentuk dialog dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi metode wawancara ini. Penulis gunakan untuk mengumpulkan data, mengajukan pertanyaan dan menjawab langsung kepada responden, langsung mendengarkan dan mencatat dengan seksama apa yang di jelaskan responden, metode ini digunakan untuk mengumpulkan informasi, data atau informasi dari data sumber yang bersangkutan yaitu, Kasi Pelayanan Umum (1 orang), pegawai Kantor Camat (2 orang), masyarakat (2 orang). Sebelum penulis melakukan wawancara, penulis sudah mempersiapkan seperangkat pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah sekumpulan berkas yakni mencari data mengenai hal-hal berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya.

## 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dapat di gunakan dalam bentuk penelitian ini adalah analisis data menurut Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Dalam penelitian menggunakan deduktif adalah proses berpikir melalui penyajian masalah umum dan kemungkinan mendiskusikan nya dengan masalah khusus. Analisis data meliputi:

### 1. Reduksi Data

Proses analisis data terlebih dahulu akan menelan semua data yang tersedia di berbagai sumber data yaitu wawancara, observasi, dokumen.<sup>25</sup> Selesai membaca dan meneliti akan dilanjutkan dengan menyempurnakan data.

Reduktif data adalah cara memilih, memusatkan, memperhatikan penyederhanaan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data mentah yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi data dilakukan selama penelitian.

### 2. Penyajian Data

Setelah melalui proses reduksi data, langkah selanjutnya dalam analisis data adalah menyajikan data atau kesimpulan informasi yang memungkinkan peneliti menarik kesimpulan.

---

<sup>25</sup> Jam'an Satori, Op. Cit.,hal.219

### 3. Verifikasi

Ketika data dikumpulkan, itu diciutkan dan kemudian disajikan. Kemudian langkah terakhir dari analisis dapat digunakan untuk menarik kesimpulan atas memverifikasi dan menganalisis data, yaitu analisis ini dilakukan secara interaktif, yaitu analisis lakukan secara praktis dari tiga komponen utama.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2021																												Tahun 2022															
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan Judul			x																																									
2	Pembuatan Proposal											x	x	x																															
3	Perbaikan Proposal dan Seminar																			X	x	x	x	x	x																				
4	Surat Izin Riset																													x	x	x	x	x	x	x									
5	Pengumpulan Data																													x	x	x	x												
6	Pengolah dan Analisis data																													x	x	x	x												
7	Pembuatan Laporan																													x	x	x	x	x	x	x									
8	Bimbingan dan Perbaikan																													x	x	x	x	x	x										
9	Agenda dan Ujian Skripsi																																												
10	Perbaikan dan Penjilidan																																												

Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 orang menungtip sebagian dan atau seluruh uraian tulis ini tanpa mengantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 Penelitian hanya untuk keperluan pribadi, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan  
 Pengutipan tidak mengiklan keuntungn yang diperoleh dari publikasi dan/atau seluruh hak-hak yang dimiliki oleh penulis tanpa izin UIN Sunha Jambi

UIN Sunha Jambi  
 State Islamic University of Sunhan Thaha Saifud

### BAB III GAMBARAN UMUM LEMBAGA

#### A. Sejarah Dan Kegiatan Operasional

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Jambi Nomor 61 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Kecamatan Tipe A DAN Tipe B Kota Jambi. Susunan organisasi Kecamatan Telanaipura Kota Jambi terdiri atas: a) Camat; b) Sekretaris Kecamatan; c) Kasi Pemerintahan Umum; d) Kasi Pemberdayaan Masyarakat; e) Kasi Kesejahteraan Sosial; f) Kasi Ketentraman dan Ketertiban; g) Kasi Pelayanan Umum dan; h) Jabatan Fungsional.

##### 1. Kondisi Eksisting Kecamatan Telanaipura Kota Jambi

Kecamatan Telanaipura terletak di Pemerintahan Provinsi Jambi dengan memiliki luas tanah sebesar 22,51 KM. secara administratif Kecamatan Telanaipura dibatasi oleh: a) Bagian Selatan : Kecamatan Alam Barajo, b) Bagian Utara: Sungai Batanghari, c) Bagian Timur : Kecamatan Danau Sipin, d) Bagian Barat : Kabupaten Muaro Jambi

Kecamatan perencanaan yang menjadi lingkup kerja kecamatan Telanaipura dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

**Tabel. 2 Kawasan Perencanaan dalam Lingkup Kecamatan Telanaipura:**

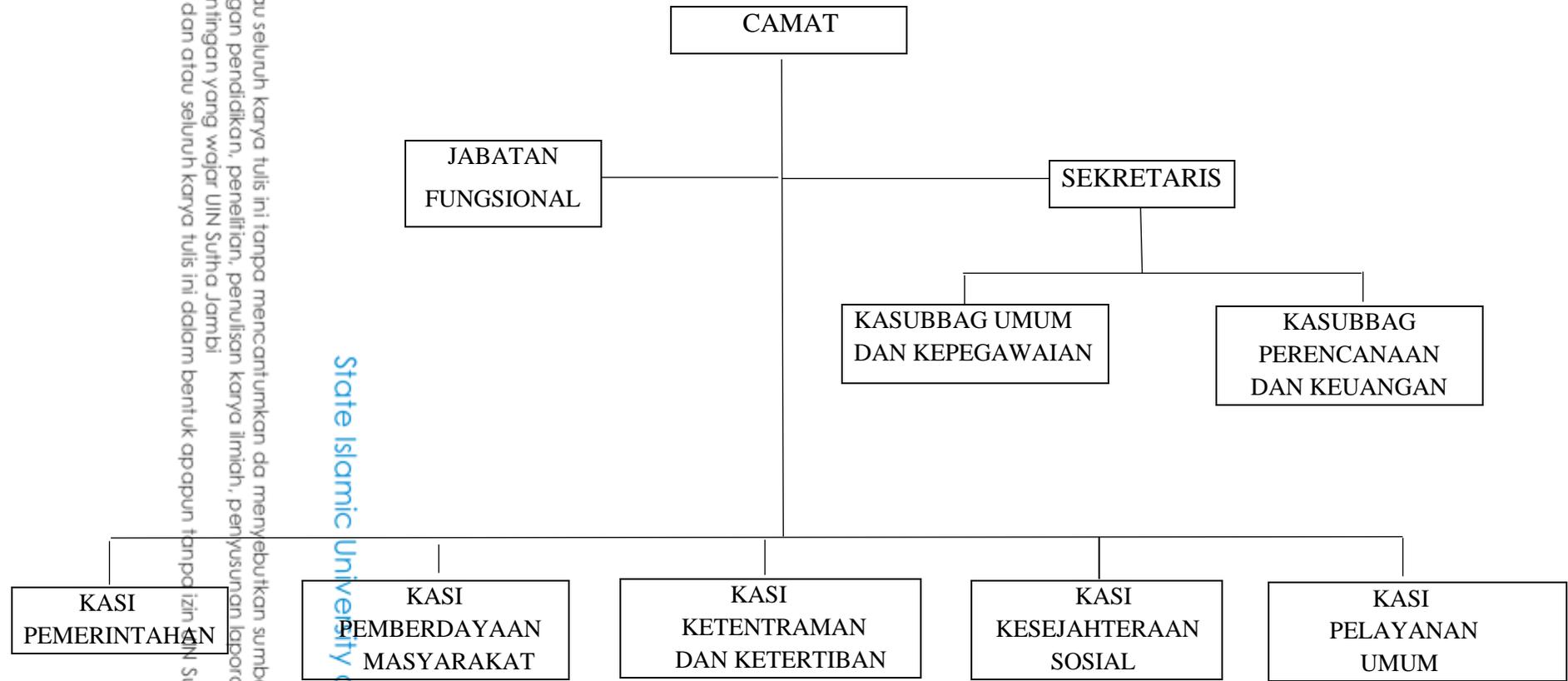
Kecamatan	Kelurahan	Luas ( KM )
Telanaipura	Telanaipura	1,29
	Simpang IV Sipin	1,53
	Pematang Sulur	2,98
	Buluran Kenali	2,06
	Teluk Kenali	2,34
	Penyengat Rendah	12,31
<b>JUMLAH</b>		22,51

## B. Struktur Organisasi Kantor Camat Kota Jambi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 14 tahun 2016 Tentang Pembentukan dan susunan perangkat Daerah dan peraturan Walikota Jambi Nomor 61 Tahun 2016 Tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja pada Kecamatan Tipe A dan Tipe B Kota Jambi. Kedudukan Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat Sebagai perangkat Daerah yang dipimpin oleh Camat, berada di bawah ini dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Kecamatan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagai kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Walikota kepada Camat untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok dan kewajibannya.

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban Kecamatan dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh pejabat struktural sebagaimana terdapat dalam struktur organisasi dibawah ini:



Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
arang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:  
Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan  
Pengutipan tidak mengikis kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi  
orang mempublikasi sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

UIN Sutha Jambi  
State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin

## UNSUR PIMPINAN

Kepala Pimpinan yaitu Camat Telanaipura dijabat oleh Hartono, S.E.

NIP.197709052007011003 Pangkat/Golongan III/d

## UNSUR JABATAN

Unsur Kelompok Jabatan yaitu terdiri dari:

Sekretaris Camat dijabat oleh Andrian Pratama. S.IP. NIP. 198712172007011002 pangkat/golongan III/d di bantu oleh: a) Kasubag Umum dan Kepegawaian dijabat oleh Zulkifli Muchtar, S.E NIP.198412052009011007 Pangkat/Golongan III/b, b) Kasubag Perencanaan dan Keuangan dijabat oleh Yunita Siregar, S.E NIP.198306142008012001 Pangkat/Golongan III/c, c) Kasi Pemerintahan dijabat oleh Shella Novelina, S.STP., M.H NIP.198211012001122002 Pangkat/Golongan IV/a , d) Kasi Pemberdayaan Masyarakat dijabat oleh Maaryati, A. Md. NIP.196402281991081001 Pangkat/Golongan III/d, e) Kasi Ketentraman dan Ketertiban dijabat oleh Umar Pangkat/Golongan Penata TK.1 NIP.196303021990031001, f) Kasi Kesejahteraan Sosial dijabat oleh Fatmawati. DM, S.E. NIP.1977100222000122003 Pangkat/Golongan III/d, g) Kasi Pelayanan Umum dijabat oleh Badi Uzaman, S.E NIP.196912122001121001 Pangkat/Golongan III/D

## Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Kantor Camat Telanaipura

### a. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan tugas sekretarisnya antara lain: 1) Melaksanakan urusan umum seperti administrasi, tata usaha, membantu laporan, 2) Menyiapkan bahan dan data untuk koordinasi Camat dalam melaksanakan tugas dan memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultthan Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultthan Jambi

elayanan administrasi dan fungsional kepada unsur di lingkungan kecamatan, 3) Menyusun dan merumuskan rencana program kerja kecamatan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, 4) Melaksanakan pembinaan administrasi, organisasi dan tata laksana serta pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat daerah di Kecamatan, 5) Membantu Camat dalam melaksanakan koordinasi teknis fungsional kegiatan unit pelaksana teknis di Kecamatan.

#### a. Kasi Pemerintahan Umum

Seksi Pemerintahan Umum mempunyai tugas sebagai pembantu Camat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Seksi Pemerintahan Umum dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui sekretaris.

Seksi pemerintahan Umum mempunyai tugas untuk membantu Camat dalam melaksanakan urusan pemerintahan, adapun dengan rincian tugas sebagai berikut: 1) Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan. 2) Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan. 3) Membantu mempersiapkan bahan pembinaan dan pengawasan terhadap lurah. 4) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kelurahan, 5) Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan di tingkat kecamatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## b. Kasi Pemberdayaan Masyarakat

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas sebagai unsur pembantu camat dalam menjalani tugas dan fungsinya. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan kelurahan dipimpin oleh kepala seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawabkan kepada Camat.

Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas untuk membantu camat dalam melaksanakan urusan pemberdayaan masyarakat dan kelurahan, adapun tugas rincian sebagai berikut: 1) Menyusun program dan kegiatan seksi pemberdayaan masyarakat, 2) Menyelenggarakan musyawarah pembangunan kelurahan, 3) Melaksanakan pembinaan dan peningkatan, swadaya masyarakat, budaya gotong royong serta pendayagunaan teknologi cepat, 4) Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi peningkatan usaha ekonomi kemasyarakatan dan pembangunan, dan 5) Melaksanakan pembinaan penataan pembangunan permukiman penduduk.

## c. Kasi Kesejahteraan Sosial

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas sebagai unsur pembantu Camat menjalankan tugas dan fungsinya. Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawabkan kepada Camat melalui sekretaris.

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan urusan Kesejahteraan Sosial, adapun salah satu tugasnya sebagai berikut: 1) Melaksanakan pembinaan pelayanan keluarga berencana dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

bantuan sosial, 2) Mempersiapkan bahan-bahan pembinaan terhadap penderita cacat, tunakarya, tunawisma dan panti asuhan, dan 3) Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan dalam rangka pengelolaan penanggulangan dan pertolongan bencana alam.

#### **a. Kasi Ketentraman dan Ketertiban**

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas sebagai unsur pembantu Camat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawabkan kepada Camat melalui sekretaris.

Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas untuk membantu Camat dalam melaksanakan urusan Ketentraman dan Ketertiban Umum, adapun dengan rincian tugas sebagai berikut: 1) Melakukan koordinasi dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia dan/Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kecamatan, 2) Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja Kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah Kecamatan, 3) Melaksanakan pembinaan terhadap Satuan LINMAS (Perlindungan Masyarakat) di wilayah Kecamatan, 4) Mempersiapkan pembinaan terhadap SATLAK dan SATGAS penanggulangan bencana, dan 5) Membina kegiatan Pos Siskamling.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

## e. Kasi Pelayanan Umum

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas unsur pembantu Camat dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan bidangnya. Seksi Pelayanan Umum dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawabkan kepada Camat melalui Sekretaris.

Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas untuk membantu Camat dalam melaksanakan urusan pelayanan umum, adapun dengan rincian tugas sebagai berikut: 1) Menyusun rencana dan program kegiatan Seksi Pelayanan Umum berdasarkan peraturan perundang-undangan dan hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya sebagai pedoman pelaksanaan tugas, 2) Menjabarkan perintah pimpinan melalui pengkajian permasalahan dan peraturan perundang-undangan agar pelaksanaan tugas berjalan efektif dan efisien, 3) Membagi tugas bawahan sesuai dengan jabatan dan kompetensinya serta memberikan arahan baik secara lisan maupun tertulis guna kelancaran pelaksanaan tugas, 4) Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan instansi terkait baik vertikal maupun horizontal dalam rangka sinkronisasi dan harmonisasi pelaksanaan tugas.

## f. Jenis-jenis Pelayanan yang ada di Pelayanan Umum (PELUM)

### a) Perizinan

- 1) Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Skala Kecil, 2) Izin Usaha Mikro dan Kecil, 3) Rekomendasi Surat Izin Tempat Usaha (SITU), 4) Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## b) Non Perizinan

1. Surat Keterangan Domisili Diri, 2) Surat Keterangan Domisili Usaha, 3) Surat Keterangan Ahli Waris, 4) Surat Dispensasi Nikah, 5) Surat Rekomendasi Kegiatan (Keramaian), 6) Legalisasi Surat Keterangan Bersih Diri, 7) Surat Keterangan Penelitian Mahasiswa, 8) Legalisasi Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), 9) Legalisasi Daftar Susunan Keluarga bagi ASN yang mau pensiun.

## D. Visi, Misi, Motto dan Jenis Pelayanan Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi

Visi Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi, pedoman dan panduan bagi semua staf Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi dalam upaya mewujudkan harapan dan partisipasi serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

### 1. VISI

“Menjadikan Kota Jambi sebagai pusat perdagangan dan jasa berbasis masyarakat berakhlak dan berbudaya dengan mengedepankan pelayanan prima”

Penjelasan visi adalah bahwa visi tersebut adanya tujuan untuk mewujudkan Kecamatan Kota Jambi agar dapat berkembang secara langsung dan mendukung visi Kota Jambi sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa Berbasis Masyarakat Berakhlak dan Berbudaya.

### 2. MISI

“Penguatan Birokrasi dan Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Berbasis Teknologi Informasi” Misi adalah suatu pernyataan tentang apa yang

harus dikerjakan dalam usaha mewujudkan suatu visi yang telah dibuat. Dengan adanya misi diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal adanya instansi pemerintahan dan mengetahui adanya peran dan programnya serta hasil yang dapat diperoleh di masa mendatang.

### 3. Moto

Profesional, Akuntabel, Senyum Sapa dan Salam, Transparan dan Inovatif.

### 4. Janji Pelayanan

- a). Menjalankan tugas sesuai dengan standar operating procedure (SOP),
- b). Melayani dengan pasti (Profesional, Akuntabel, Senyum Sapa dan Salam, Transparan dan Inovatif).
- c) Bersikap jujur dalam memberikan pelayanan, dan
- d) Akan melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan dengan sepenuh hati guna pencapaian pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

### E. Bidang Kerja Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi

Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi terletak Jl. Piere Tendean No.2, Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36361. Kantor Camat Telanaipura terdapat beberapa ruangan, yaitu: Ruang Camat dan Sekretaris Camat, ruang Kasubag Umum dan Kepegawaian, ruang PMK dan Tata Pem, ruang Pelayanan Umum, ruang Duk capil, ruang Kesos dan Trantib, ruang Kasubag keuangan, dan ruang aula. Selain itu ada terdapat ruang Perekaman KTP dan Ruang rapat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## BAB IV PEMBAHASAN

### A. Pelayanan Administrasi di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi

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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan di berikan guna memenuhi hak masyarakat baik itu layanan sipil maupun layanan publik. Menurut Dian Utomo Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen di lakukan di satu tempat. Satu tempat berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Terkait dengan pelayanan terhadap masyarakat didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 7 tentang standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan, dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dengan demikian maka masyarakat akan mempunyai tuntutan yang lebih untuk mendapatkan pelayanan yang optimal demi kepuasan pelayanan yang di terima dari penyelenggara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Pemerintah sebagai abdi masyarakat atau Negara memiliki fungsi utama untuk mengadakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan. Sifat yang menonjol dari administrasi adalah bersifat pelayanan yang bertujuan membantu pekerjaan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan Publik merupakan usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan dalam masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Sebagaimana diungkapkan oleh Siagian menyatakan bahwa untuk para pegawai dalam bersikap serta berperilaku hendak berpedoman pada :

1. Dasar hukum yang jelas
2. Hak dan kewajiban yang dilayani dinyatakan secara terbuka
3. Interaksi dilakukan secara rasional dan obyektif.

Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Kejelasan Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

3. Kepastian Hukum Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan,
4. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar dan sah.
5. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan prasarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika)
8. Kedisiplinan kesopanan dan keramahan Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun serta memberikan pelayanan dengan baik.
9. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib dan tersedianya sarana dan prasaranan yang memadai.

Standar Pelayanan Publik Dalam Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 setiap penyelenggaraan pelayan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan semenjak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
3. Biaya pelayanan Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan proses pemberi pelayanan
4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
5. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Utomo Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan 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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, hal tersebut diungkapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan jasa yang diberikan oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan persoalannya maupun mengurus dan memenuhi segala kebutuhan dasarnya sebagai warga negara. Pada hakikatnya, pelayanan publik merupakan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi negara. Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang apapun. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin sebagai berikut:

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

Sebagai sebuah pelayanan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat maka pelayanan publik dalam pelaksanaannya harus berdasarkan pada prinsip atau asas:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Profesional
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
- 8) Terbuka

- 9) Akuntabel
- 10) Perlakuan khusus bagi yang lemah
- 11) Tepat waktu
- 12) Cepat mudah dan terjangkau.

Unsur-unsur yang terdapat dalam pelayanan publik menurut

Hardiyansyah yakni:

- 1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah/pemerintahan daerah
- 2) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
- 3) Kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan)

Sedangkan komponen-komponen yang menjadi kriteria pelayanan publik menurut Handoyo yakni:

- 1) Kegiatan pemberian pelayanan
- 2) Oleh penyelenggara pelayanan (pemerintah, korporasi, lembaga independen)
- 3) Berupa barang atau jasa
- 4) Kepada masyarakat atau publik 5) agar mereka puas

Utomo, mengemukakan PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi sampul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, di mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat pelayanan.<sup>26</sup> Warga cukup memenuhi persyaratan, kemudian persyaratan warga di terima.

Kecamatan Telanaipura Kota Jambi adalah sebuah Kecamatan yang berada di Kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia. Salah satu kecamatan di Kota Jambi yang menjalankan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN), pelaksanaan pelayanan terpadu memiliki tujuan untuk memaksimalkan kinerja juga meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.

Dengan adanya PATEN ini semua proses kegiatan yang ada di kantor camat Telanaipura Kota Jambi terkhusus dalam sistem pelayanan umum menjadikan adanya kualitas pelayanan.

Wawancara penulis dengan Bapak Badi Uzaman selaku Kasi Pelum Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

---

<sup>26</sup> Dian Utomo. 2010. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementerian Dalam Negeri Indonesia

“Warga datang apa yang mau di urusannya kami lihat dulu berkasnya, dulu kami ada reflek nya atau semacam ceklis, apa-apa yang harus di penuhi nya sudah lengkap kami proses kalau tidak lengkap kami suruh lengkapi dulu berkasnya. Kalau dari umum itu mulai dari perangkat RT, rekomendasi dari lurah. Ada 2 macam aplikasi yang di pakai yaitu SIPATEN dan SIPADEK, kalau di SIPATEN ini izin usaha mikro sama dispensasi nikah, kalau dia mau izin Rekomendasi situ, rekomendasi izin pembangunan itu pakai sistem SIPADEK”<sup>27</sup>

Dari hasil wawancara bersama Bapak Badi Uzaman selaku Kasi Pelum Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi dapat di pahami penjelasan tersebut bahwa dengan adanya aplikasi warga tinggal membagikan berkasnya ke pegawai dan memasukkan berkasnya ke aplikasi yaitu SIPATEN dan SIPADEK.

Wawancara penulis dengan ibu RTS. Attia selaku pegawai Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi:

“Pemberkas nya dulu terus setelah pemberkasan harus di cek pak kasi kalau memenuhi syarat itu baru kita acc baru kita naikkan ke aplikasi”<sup>28</sup>

Dari hasil wawancara diatas jelas adanya bahwa semua sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan, yang mana sebelum memproses berkas yang masuk di kantor Camat pemberkasan akan di cek terlebih dahulu oleh KASI ketika telah memenuhi syarat maka berkas akan segera di proses dan di naikkan ke aplikasi sehingga masyarakat dengan mudah menyelesaikan nya, dan apabila masih ada pemberkasan yang belum

<sup>27</sup> Wawancara dengan bapak Badi Uzaman selaku Kasi Pelum Kecamatan Telanaipura Kota Jambi

<sup>28</sup> Wawancara dengan ibu RTS. Attia selaku Pegawai Pelum Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi

lengkap dan KASI pun belum memberikan acc maka pegawai pun belum bisa memproses berkas tersebut. Disini jelas bahwasanya semua sudah memenuhi proses yang ada.

Implementasi kebijakan menurut Van Meter & Van Horn dalam Agustino (2017:128) adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan. Menurut VanMeter & Van Horn, terdapat enam indikator yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik, yaitu:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber daya
3. Karakteristik agen pelaksana
4. Sikap dan kecenderungan (disposition) para pelaksana
5. Komunikasi antar-organisasi dan aktivitas pelaksana
6. Serta lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil apabila tujuan dari kebijakan tersebut bisa tercapai. Oleh karena itu dalam proses implementasi kebijakan harus berjalan dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan tersebut. Tujuan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan tersebut hanya akan tercapai jika dalam pengimplementasiannya telah berjalan dengan efektif dan efisien serta didukung faktor pendukung lainnya.

Wawancara penulis dengan Bapak Hari Kurniawan selaku Pegawai bagian pelayanan umum Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Untuk sarana yang ada di pelayanan PATEN ini biasanya ada 3 bidang pertama yaitu untuk pelayanan masyarakatnya yang kedua ada ruangan operator, operator ini untuk bidang memproses semua berkas yang dari masyarakat yang ketiga ada bidang kasi, kasi itu tugasnya untuk memverifikasi berkas yang masuk dari masyarakat apakah cocok berkasnya sudah sesuai prosedur atau belum kalo memang belum berkasnya bakal dikembalikan kepada masyarakatnya. Prasarana yang bisa digunakan fasilitas peralatan komputer, printer, buku agenda segala macam ada juga kotak arsip untuk mengarsipkan berkas-berkas permohonan masyarakat yang sudah selesai di kerjakan”<sup>29</sup>

Pada umumnya sarana dan prasarana perkantoran, baik yang sifatnya utama dan penunjang yang lengkap dan memenuhi isyarat hanya tersedia di perusahaan-perusahaan swasta, sebagai lembaga komersial. Namun dewasa ini, seiring dengan tuntutan pelayanan prima dan ditetapkan Undang - undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, instansi pemerintah pun mulai untuk memperhatikan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan.

<sup>29</sup> Wawancara dengan Bapak Hari Kurniawan selaku sebagai Pegawai bagian pelayanan umum di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.

Berdasarkan hasil penelitian sarana dan prasarana dalam Pelaksanaan PATEN pada Kantor Kecamatan Telanaipura Kota Jambi belum lengkap tetapi cukup memadai dalam arti bisa berjalan dalam memberikan pelayanan, kondisi sarana dan prasarana yang ada juga baik dan memadai untuk Pelaksanaan PATEN.

## **B. Strategi Pemerintah dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada masyarakat**

Kecamatan salah satu instansi penyedia pelayanan publik, maka dari itu berkewajiban untuk semakin mendekatkan diri kepada masyarakat serta memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang dilayani. Untuk semakin meningkatkan pelayanan kepada masyarakat setiap instansi dituntut perlu adanya strategi untuk mengukur kinerja dan kualitas dalam memberikan pelayanan agar mengalami peningkatan yang lebih profesional, efektif dan efisien. Strategi juga dapat digunakan sebagai acuan dalam merumuskan, melaksanakan, serta sebagai bahan evaluasi guna untuk memperbaiki dan menilai keberhasilan dari program yang telah dibuat oleh organisasi/instansi. Hal ini berlaku pada Kantor Kecamatan Telanaipura Kota Jambi melaksanakan Program Pelayanan Administrasi dalam rangka semakin mendekatkan kan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Telanaipura, peneliti dapat mendeskripsikan Strategi Kantor Kecamatan Telanaipura dalam meningkatkan pelayanannya menurut Badi Uzaman yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

“Atribut layanan pelanggan/masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi manajemen. Dan berikut penjelasan terkait strategi meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut”:

## 1. Atribut Layanan Pelanggan/Masyarakat

### a. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa pada indikator sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kecamatan sudah sesuai dan memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 4 tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.<sup>30</sup> Sehingga bisa dikatakan sarana dan prasarana yang ada sudah cukup lengkap dan menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sudah adanya sarana dan prasarana yang dikhususkan untuk penyelenggaraan Program dan sudah disediakan nya sarana khusus untuk masyarakat difabel. Namun masih ada beberapa sarana yang harus diperbaiki dan disesuaikan agar bisa memenuhi standar yang ada.

Adapun kondisi sarana prasarana pendukung penyelenggaraan program dan kegiatan di Kecamatan Telanaipura secara umum cukup memadai. Bangunan Kantor dengan Luas Tanah 22,51 KM<sup>2</sup>, memiliki tata ruang yang memenuhi persyaratan untuk penyelenggaraan pemerintahan,

<sup>30</sup> PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 4 Tahun 2010 Pasal 1 ayat 4

Camat, Sekretaris Kecamatan, Para Kasi dan Kasubag memiliki ruangan tersendiri dan memiliki komputer masing-masing di setiap ruangan dengan posisi strategis disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsinya. Adapun ruang pendukung lainnya berupa Ruang Pelayanan Masyarakat, Ruang PKK, WC, Dapur, Ruang Arsip dan Aula Kecamatan sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan rapat dan pertemuan.

#### **b. Pemasaran/Penyampaian Layanan**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan, dapat diketahui bahwa pada indikator pemasaran/penyampaian layanan kepada masyarakat dilakukan dengan cara melakukan sosialisasi yang mengundang perwakilan setiap masing-masing Kepala Desa, Lembaga-lembaga Desa, Kader Puskesmas, PKK yang diharapkan agar bisa sebagai perantara untuk menyampaikan kepada masyarakat yang ada di masing-masing kelurahan bahwa di Kantor Kecamatan Telanaipura terdapat adanya pelayanan Administrasi. Selain itu penyampaian layanan program tersebut juga disampaikan melalui media sosial dan website yang dimiliki Kantor Kecamatan Telanaipura yang memuat berbagai informasi dan juga disampaikan secara langsung kepada masyarakat yang sedang mengurus pelayanan di Kecamatan.

Sedangkan untuk pemasaran/penyampaian layanan kepada pegawai dilakukan dengan cara pada setiap apel pagi di informasikan bahwa kantor Kecamatan Telanaipura menerapkan program PASTI TEPAT dan juga pegawai sudah mengetahui dan paham sendiri karena mereka merupakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

bagian dari Tim yang merancang dan melaksanakan program tersebut yang mana setiap harinya mereka yang bersentuhan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 2. Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa

### a. Biaya

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator biaya semua pelayanan yang ada baik pelayanan perijinan maupun pelayanan non perijinan di Kantor Kecamatan Telanaipura semua berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja daerah (APBD) yang kemudian dialokasikan di 5 seksi yang ada untuk program kerja dan tupoksi masing-masing. Yang mana dalam pelaksanaan pelayanan administrasi merupakan bagian dari tupoksi Seksi Pelayanan umum.

### b. Waktu

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator waktu penyelesaian pelayanan baik pelayanan perijinan maupun pelayanan non perijinan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Telanaipura mulai dari tahap permohonan hingga dokumen/surat terbit telah ditentukan waktu penyelesaiannya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Untuk pelayanan non perijinan hanya membutuhkan waktu yang berkisar 15-30 menit hingga dokumen terbit jika final di Kecamatan, sedangkan untuk pelayanan perijinan dan pelayanan non

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

perijinan yang tidak final di Kecamatan selanjutnya akan diteruskan dan untuk penyelesaiannya waktu penyelesaiannya bergantung pada Dinas terkait yang ada di Kota Jambi. Namun jika waktu penyelesaian pelayanan mengalami keterlambatan penyelesaian maka Kantor Kecamatan harus mengantar dokumen kerumah masingmasing pemohon sebagai konsekuensinya.

### c. Pengaruh Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator pengaruh layanan yang berdampak setelah adanya PATEN seperti Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Telanaipura mengalami kenaikan. Pengurusan pelayanan baik pelayanan perijinan maupun pelayanan non perijinan tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis.

### 3. Sistem Umpan Balik Untuk Kualitas Layanan Pelanggan

#### a. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan dapat diketahui bahwa pada indikator kepuasan pelanggan bahwa masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan PATEN yang didukung dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Telanaipura yang mengalami peningkatan. Rendahnya tingkat pengaduan yang dilakukan masyarakat dan jarang adanya pengisian kotak saran atas ketidak puasan. Serta sedikitnya Kantor Kecamatan Telanaipura mendapatkan punishment untuk mengantar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

dokumen/surat kerumah masyarakat karena mengalami keterlambatan waktu penyelesaian.

#### **b. Kualitas Layanan/Jasa**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan peneliti di lapangan dapat diketahui bahwa pelayanan PATEN di Kecamatan diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pelaksanaannya dengan dibuatnya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur bagaimana prosedur pelayanannya, persyaratan pengurusan pelayanan dan juga waktu penyelesaian pelayanan. Dan Kantor Kecamatan Telanaipura dengan serius dalam penyelenggaraan untuk bisa sesuai dengan SOP dalam pelaksanaannya sehingga dapat menciptakan kepuasan dan dapat memenuhi harapan dari masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat, murah dan berkualitas.

#### **4. Strategi Kepemimpinan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Kecamatan Telanaipura Kota Jambi**

##### **a. Strategi Camat dalam Pengambilan Keputusan**

Dalam suatu organisasi dibutuhkan sosok seorang pemimpin yang dapat mengambil keputusan yang cepat dan tepat untuk kebaikan organisasi, termasuk juga pada organisasi Pemerintah Kecamatan Telanaipura dibutuhkan seorang Camat yang dapat mengambil keputusan dengan cepat, cermat dan tepat demi kebaikan organisasi pemerintahan di Kecamatannya. Berikut beberapa pengungkapan dari pegawai dan staf di kantor kecamatan Telanaipura tentang strategi kepemimpinan Camat Telanaipura dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

proses pengambilan keputusan: menurut Badi Uzaman selaku Kasi.

Kesejahteraan di kantor kecamatan Telanaipura mengemukakan:

Menurut saya, mengenai pengambilan keputusan Camat sudah cukup terbuka Karena beliau melibatkan kami (beberapa perwakilan pegawai) untuk ikut serta dalam memberikan masukan atau pendapat kami, walaupun pendapat kami itu diterima atau tidak dalam hasil rapat nantinya, setidaknya kami juga sudah diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.

Senada dengan pernyataan di atas, Zulkifli Muchtar salah seorang

Staf di Kantor Kecamatan Telanaipura juga mengatakan bahwa :

Kalau pengambilan keputusan dalam hubungannya dengan perencanaan pembangunan di kecamatan, Camat mengikuti peraturan yang ada yakni melakukan musyawarah terlebih dahulu untuk mengetahui esensi permasalahan yang perlu dibenahi dengan melibatkan sejumlah tokoh masyarakat dan perwakilan dari pegawai. Namun jika keputusan itu sifatnya mendesak ataupun efeknya hanya pada lingkungan kecamatan saja, biasanya Camat Juga mengeluarkan keputusan sendiri tanpa melakukan rapat terlebih dahulu yang tentunya sudah beliau pertimbangkan.

Melalui basil wawancara di atas, maka diperoleh gambaran bahwasanya Camat Telanaipura dalam perannya sebagai pengambil keputusan, melibatkan sejumlah perwakilan dari pegawainya dan tokoh masyarakat di kecamatannya sebelum mengambil suatu keputusan. Keterlibatan para pegawai dan tokoh masyarakat dimaksudkan agar mereka dapat memberikan kontribusi berupa masukan dan saran positif dalam menunjang proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di kecamatan Telanaipura. Hal ini merujuk pada kebebasan berpendapat sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan tentang kebebasan mengeluarkan pendapat yang di atur dalam Undang-Undang No. 9 tahun 2008.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Berdasarkan hal tersebut di atas, dapat kita lihat bahwa Camat dalam perannya sebagai pengambil keputusan memiliki sisi demokratis dengan mengikut sertakan perwakilan pegawai dan tokoh masyarakatnya dalam proses pengambilan keputusan untuk dimintai saran dan pendapatnya. Hal tersebut juga diperoleh sesuai dari pemaparan sekretaris Kecamatan Telanaipura, yakni Umar. yang menyatakan:

b. **Strategi kepemimpinan Camat dalam perannya sebagai pemberi motivasi**

Peranan kepemimpinan Camat berikutnya adalah sebagai pemberi motivasi. Peran inilah yang sebenarnya menjadi inti dari penulisan ini yakni bagaimana strategi seorang Camat Telanaipura sebagai pemimpin di kantornya dalam memberikan motivasi positif kepada para pegawainya sehingga tercipta lingkungan kerja yang aktif dan harmonis. Peran ini sangat penting karena biasanya para pegawai lebih tergerak hatinya atau terdorong untuk melaksanakan tugas dan fungsinya pada kegiatan pemerintahan di kantornya jika pemimpinnya sendiri yang langsung memberikan mereka motivasi untuk bekerja. Dalam perannya sebagai pemberi motivasi, camat dituntut memiliki suatu strategi dalam memberi motivasi kepada para pegawainya yang disesuaikan dengan karakter para pegawainya itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa informan, dalam hal ini para pegawai di kantor Kecamatan Telanaipura tentang peran Camat dalam memberikan motivasi kepada para pegawainya, diperoleh gambaran bahwasanya peran camat dalam memberikan motivasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultaha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultaha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

positif kepada para pegawainya masih dianggap kurang. Camat dianggap kurang memberi perhatian langsung kepada para pegawai dan sibuk dengan tugas-tugasnya sendiri. Camat biasanya hanya memberikan tunjangan, insentif, atau bonus kepada pegawai yang dianggap memiliki ketekunan dan telah menyelesaikan tugasnya tanpa memberikan dorongan secara langsung. Hal ini diperoleh dari pengungkapan Fatmawati salah satu staf di kantor kecamatan Telanaipura yang mengatakan :

Dalam soal memberikan motivasi, Camat biasanya tidak memberikan kami dorongan secara langsung namun beliau terkadang memberi kami insentif atau hadiah bagi yang dianggap berhasil dalam melaksanakan tugas pemerintahan di Kecamatan Telanaipura ini. Hal itu sebenarnya sudah menjadi motivasi buat kami dalam bekerja walaupun sebenarnya akan lebih baik apabila Camat memberikan kami dorongan secara langsung dengan pendekatan-pendekatan tertentu yang bisa beliau gunakan, dengan begitu kami juga akan merasa dihargai dan tersentuh karena menerima motivasi langsung dari pemimpin.

Jadi berdasarkan jawaban di atas, maka dapat kita pahami bahwasanya di Kecamatan Telanaipura ini Camat dengan pegawainya kurang melakukan komunikasi yang baik sehingga Camat tidak mengetahui kebutuhan psikologis yang dibutuhkan para pegawainya yakni perhatian secara langsung. Kurangnya komunikasi yang baik terhadap pegawainya mengakibatkan terjadinya miscommunication antara Camat dengan pegawainya. Jadi komunikasi antara pemimpin dan yang dipimpinnya sangat diperlukan dalam menjalankan roda organisasi agar tak terjadi salah pengertian seperti di atas.

### c. Strategi dalam penempatan pegawai

Penempatan posisi pegawai yang tepat dalam suatu organisasi dapat menunjang terselenggaranya organisasi yang baik dan lancar, sebab setiap pegawai atau Sumber Daya Manusia yang terlibat dalam kegiatan tersebut dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan bidang dan keahlian yang dimilikinya sehingga akan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam penanganan pekerjaan atau tugas tersebut. Selain itu, sikap rajin, cermat dan teliti juga menjadi landasan bagi pemimpin Camat dalam menempatkan pegawai pada posisi atau jabatan tertentu sebab bagaimanapun hebatnya kemampuan yang dimiliki oleh pegawai tersebut, jika tidak mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan tepat waktu maka hal itu sama dengan nol. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditemukan fakta bahwa pimpinan Camat lebih memprioritaskan sikap rajin dan cermat kepada pegawai, sehingga setiap pegawai yang ingin dipertahankan ditempat tersebut wajib menerapkan kedisiplinan dan dilarang malas terhadap pekerjaan. Seperti yang telah dijelaskan, Camat Telanaipura juga tentunya akan berupaya untuk menempatkan seorang pegawai pada posisi yang benar-benar menjadi keahliannya sehingga tidak terjadi kesalahpahaman. Ketika ada hal yang tidak diketahui oleh pegawai tersebut.

### d. Strategi dalam pemberian perintah kepada pegawai

Dalam pemberian tugas kepada pegawai, pemimpin Camat Telanaipura terlebih dahulu memberikan pemahaman kepada pegawai terkait tugas ataupun perintah yang akan diusulkan kepada bawahannya,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

agar tidak terjadi miskomunikasi dalam perjalanan tugas tersebut, selain itu juga menghindari sikap malas dari pegawai, sehingga diperlukan adanya pengertian dan pemahaman secara mendalam kepada pegawai yang hendak diberi perintah. Dengan adanya strategi semacam ini maka koordinasi pemimpin dengan bawahan akan semakin baik sehingga berdampak pada respon cepat tanggap dari pegawai untuk langsung mengerjakan perintah yang telah diberikan oleh pimpinan. Selain itu, pertimbangan keahlian dan keterampilan juga menjadi hal dasar yang melandasi pemberian perintah kepada bawahan. pemberian perintah yang dilakukan oleh Camat Telanaipura pada dasarnya dilandasi oleh aturan yang berlaku sekaligus menyesuaikan dengan jenis perintah yang akan dikeluarkan. Jadi, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pemberian perintah memerhatikan jenis perintah sekaligus menyesuaikan nya dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemberian perintah oleh pimpinan kepada pegawai dilandasi oleh aturan yang berlaku sekaligus memperhatikan jenis perintahnya dan menyesuaikan dengan pegawai yang memiliki keterampilan untuk dapat menjalankan perintah tersebut dengan benar.

### C. Kelemahan Internal Program PATEN

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Ada beberapa faktor yang menjadi kelemahan dalam program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pertama berdasarkan hasil penelitian salah satu kelemahan yang menghambat dalam pelaksanaan program PATEN adalah kurangnya SDM atau staf pelaksanaan PATEN yang ada dikantor Kecamatan. Sementara dalam memberikan pelayanan diharuskan untuk sesuai dengan SOP yang ditetapkan, dan juga masih ada kelemahan pada sarana prasarana untuk pelaksanaan pelayanan, jadi dalam pelaksanaan PATEN perlu tambahan beberapa staf lagi dan harus ada upaya meningkatkan Sarana dan Prasarana untuk mendukung dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Kemudian faktor berikutnya adalah saat padamnya listrik, gangguan jaringan internet tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga terjadinya penghambatan pelayanan pada masyarakat ketika ingin menginput data. Dan faktor lainnya yang menjadi kelemahan terhadap program PATEN adalah status kepegawaian mereka yang masih sebagai pegawai kontrak. Ini tentunya akan menjadi kelemahan secara psikologi bagi para pegawai tersebut untuk melaksanakan pekerjaan. Seperti diketahui status sebagai pegawai kontrak dengan penghasilan yang masih tergolong rendah, bahkan masih dibawah upah minimum, tentunya akan berdampak negatif terhadap kinerja seorang pegawai. Dari pemaparan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

disampaikan oleh informan, dapat dipahami bahwa kualitas SDM berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Hal terakhir yang menjadi penghambat pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan. Sikap seseorang dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri pegawai itu sendiri dan faktor lingkungan. Faktor dari dalam dapat berupa karakter dari pegawai tersebut, dan faktor-faktor lainnya. Sedangkan faktor dari luar yang berupa lingkungan kerja dapat berasal dari teman kerja, juga dari masyarakat.

Karakter dan sikap seseorang yang dalam kesehariannya selalu menampilkan sikap judes dan gampang emosi biasanya akan dapat menghambat seorang pegawai dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pelayan masyarakat. Pegawai yang memiliki sikap seperti itu akan sulit beradaptasi dengan pekerjaan dan lingkungan sekitarnya.

Sikap seseorang dalam berinteraksi dengan orang lain atau dengan lingkungan sekitarnya memang dipengaruhi oleh karakter dari orang bersangkutan. Sikap yang tidak baik dapat menjadi penghambat kinerja pegawai tersebut. Sikap seorang pegawai yang tidak baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu bagian pengingkaran terhadap komitmennya sebagai seorang pegawai, dimana dia seharusnya memiliki tanggung jawab kepada pekerjaan dan instansi tempatnya bekerja. Komitmen kerja merupakan suatu tingkat dimana pegawai atau karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

tanggung jawab terhadap kantor. Itu yang harus ditumbuhkan dalam diri seorang pegawai, terlebih dia adalah pegawai yang bertugas sebagai pelayan masyarakat.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan ibu Novi selaku masyarakat. Kota Jambi memberikan beberapa penjelasan sebagai berikut:

“Pemerintah memberikan program baru kepada masyarakat akan tetapi saya selaku masyarakat bingung harus berbuat apa dikarenakan minim informasi dan juga sosialisasi. Lalu beliau meneruskan penjelasannya kami selaku masyarakat biasa juga kesulitan dalam menyelesaikan urusan seperti surat-surat ataupun yang lainnya dikarenakan staf kecamatan yang terbatas sehingga harus mengantri dan membutuhkan waktu yang cukup lama selain itu sikap judes pegawainya dan kurang ramah membuat tidak nyaman”

Adapun wawancara lainnya dengan bapak Shandy ia menuturkan bahwa:

“Program Paten ini sangat membantu dan benar-benar memberikan dampak besar bagi masyarakat, tetapi dibutuhkan sosialisasi yang baik agar masyarakat dapat mengerti dengan program PATEN tersebut”

Setelah mendapat beberapa informasi dari masyarakat dan dapat disimpulkan bahwa terdapat kekurangan yang harus diperbaiki oleh kecamatan seperti kurangnya staf dan juga sosialisasi dari pihak kecamatan. Ini semua benar-benar haruslah dapat dioptimalkan agar proses pelaksanaannya berjalan lancar serta dapat membantu masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

1. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, di mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat pelayanan. Warga cukup memenuhi persyaratan, kemudian persyaratan warga di terima.
2. Strategi peningkatan pelayanan melalui program Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Telanaipura Kota Jambi yang telah penulis katakan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Telanaipura telah melaksanakan serangkaian upaya atau strategi guna untuk memberikan pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dapat diketahui dari strategi meningkatkan kualitas layanan/jasa yaitu: Atribut Layanan pelanggan/masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi manajemen sudah berjalan sesuai dengan SOP PATEN yang telah ditetapkan Kantor Kecamatan Telanaipura, namun masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan lagi guna untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat semakin tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## B. Saran

Dengan adanya kesimpulan di atas penulis menyarankan ada beberapa hal dalam meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) antara lain:

1. Kepada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat TelanaiPura Kota Jambi agar tetap menjalankan pelayanan dengan baik terhadap masyarakat.
2. Kepada masyarakat jika ingin berkasnya diterima harus disiapkan berkasnya dari non perizinan dan perizinan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR PUSTAKA

- Aswan Zain dan Syaiful Bahri Djamarah, *Strategi Belajar Mengajar*, (Jakarta: Rineka Cipta. 2002).
- Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2012,).
- Arikunto Suharsimi, Op.Cit.,
- Atik Septi Winarsih dan Ratminto. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar. (2015).
- Al-Arif M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Altabeta, 2010).
- Assauri Sofjan, *Strategi Management* (Jakarta: Rajagrafindo, 2016), edisi ke 2,
- Anatan Lina, *Service Excellence*, (Bandung: Alfabeta, 2008)
- Cahayana Eva, “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Tahun2011.
- dkk Muhdad. *Panduan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. 2008
- Dwiyanto Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Gadjah Mada University Press. 2008
- Dwi Ramdhani Vintya, “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, Tahun 2015.
- David, *Manajemen Strategi Konsep*, (Jakrta : Selemba Empat, 2004).
- Hasan Ali, *marketing Bank Syariah*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2010).
- J Moleong Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung Rosdakarya 2008).
- J Moleong Lexy. Op. Cit.,

- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta:PT Rajagrafindo Persada. (2006)
- Kuncoro Mudrajad, *Strategi Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*, (Jakarta: Erlangga, 2006),
- Matthew B. Miles dan Michael A. Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI, 1992).
- Nurul Chayatin dan Wahid IqbalMubarak, *Ilmu Kesehatan Masyarakat Teori Aplikasi*, (Jakarta: Selemba Medika, 2009).
- Qory Alfana Ganang, “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, Tahun 2017
- Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu). Satori Jam’an, Op. Cit., 2012
- Sugiono. *Memahami Penelitian Kualitatif*”. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono, Op. Cit., (2012)
- S.P Hasibuan Malayu, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).
- Hiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008),
- Utomo Dian. *Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Direktorat Jendral Pemerintahan Umum, Kementerian Dalam Negeri Indonesia. 2010.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 1 IZIN RISET



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363  
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : [www.iainjambi.ac.id](http://www.iainjambi.ac.id)

Nomor : B-4901 /D.II.1/PP.00.11/10/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 04 Oktober 2021

Kepada Yth.  
Kepala Kantor Camat Telanaipura  
Kota Jambi  
Di -  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Amaida Widya Putri**  
NIM : 105180287  
Semester/Jurusan : VII / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2021/2022  
Judul Skripsi : **Strategi Pemerintahan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi.**

Lokasi Penelitian : Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi  
Waktu Penelitian : 04 Oktober 2021 – 04 Januari 2022

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu alaikum Wr.Wb*

An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.  
NIP. 19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip

Gambar 01. Dokumentasi Surat Keterangan Izin Riset

## Lampiran 2 DATA INFORMAN

No	Nama	Jabatan
1	Badi Uzaman, S.E	Kasi Pelayanan Umum Kota Jambi
2	Rts. Attia	Pegawai Pelayanan Umum Kota Jambi
3	Hari Kurniawan	Pegawai Pelayanan Umum Kota jambi
4	Zulkifli Muchtar, S.E	Kasubag Umum dan Kepegawaian
5	Fatmawati. DM, S.e	Kasi Kesejahteraan Sosial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulttha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulttha Jambi

### Lampiran 3 DAFTAR HASIL WAWANCARA

No	Nama	Hasil Wawancara
1.	<b>Penelitian</b>	<b>Bagaimana proses Pelayanan Administrasi di Kantor Camat TelanaiPura Kota Jambi</b>
	<b>Badi uzaman</b>	Warga datang apa yang mau di urusnya kami lihat dulu berkasnya, dulu kami ada refleksi nya atau semacam ceklis, apa-apa yang harus di penuhi nya sudah lengkap kami proses kalau tidak lengkap kami suruh lengkapi dulu berkasnya. Kalau dari umum itu mulai dari perangkat RT rekomendasi dari lurah. Ada 2 macam aplikasi, yang di pakai yaitu SIPATEN dan SIPADEK, kalau di SIPATEN ini izin usaha mikro sama dispensasi nikah kalau dia mau izin rekomendasi situ, rekomendasi izin membangun itu pakai sistem SIPADEK.
2.	<b>Penelitian</b>	<b>Bagaimana proses Pelayanan Administrasi</b>
	<b>Rts. Attia</b>	Pemberkas nya dulu terus setelah pemberkasan harus di cek pak kasi kalau memenuhi syarat itu baru kita acc baru kita naikkan ke aplikasi
3.	<b>Penelitian</b>	<b>Apa saja Sarana dan Prasarana di Kantor Camat TelanaiPura Kota Jambi</b>
	<b>Hari Kurniawan</b>	Untuk sarana yang ada di pelayanan PATEN ini biasanya ada 3 bidang pertama yaitu untuk pelayanan masyarakat yang kedua ada ruangan operator, operator ini untuk bidang memproses semua berkas yang dari masyarakat yang ketiga ada bidang kasi, kasi itu tugasnya untuk memverifikasi berkas yang masuk dari masyarakat apakah cocok berkasnya sudah sesuai prosedur atau belum kalo emang belum berkasnya bakal di kembalikan kepada masyarakatnya. Prasarana yang bisa digunakan fasilitas peralatan komputer, printer, buku agenda segala macam ada juga kotak arsip untuk mengarsipkan berkas-berkas permohonan masyarakat yang sudah selesai di kerjakan.
4.	<b>Penelitian</b>	<b>Bagaimana Strategi Pemerintahan dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan</b>
	<b>Badi Uzaman</b>	Penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan, dan implementasi manajemen. Dan berikut penjelasan terkait strategi meningkatkan kualitas pelayanan.
5.	<b>Penelitian</b>	<b>Strategi tentang Kepemimpinan Camat TelanaiPura dalam Proses Pengambilan Keputusan</b>
	<b>Badi Uzaman</b>	Menurut saya, mengenai pengambilan keputusan camat sudah cukup terbuka karena beliau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthan Jambi

		melibatkan kami (beberapa perwakilan pegawai) untuk ikut serta dalam memberikan masukan atau pendapat kami, walaupun pendapat kami itu diterima atau tidak dalam hasil rapat nantinya, setidaknya kami juga sudah diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat.
6.	<b>Penelitian</b> <b>Zulkifli Muchtar</b>	<b>Strategi Camat dalam Pengambilan Keputusan</b> Kalau pengambilan keputusan dalam hubungannya dengan perencanaan pembangunan di Kecamatan mengikuti peraturan yang ada yakni melakukan musyawarah terlebih dahulu untuk mengetahui esensi permasalahan yang perlu di benahi dengan melibatkan sejumlah tokoh masyarakat dan perwakilan dari pegawai. Namun jika keputusan itu sifatnya mendesak ataupun efeknya hanya pada lingkungan kecamatan saja, biasanya camat juga mengeluarkan keputusan sendiri tanpa melakukan rapat terlebih dahulu yang tentunya sudah beliau pertimbangkan.
7.	<b>Penelitian</b> <b>Fatmawati</b>	<b>Bagaimana camat memberikan motivasi kepada pegawai yang dianggap memiliki ketekunan dan telah menyelesaikan tugasnya tanpa memberikan dorongan secara langsung</b> Dalam soal memberikan motivasi, camat biasanya tidak memberikan kami dorongan secara langsung namun beliau terkadang memberi kami insentif atau hadiah bagi yang dianggap berhasil dalam melaksanakan tugas pemerintahan di Kecamatan Telanaipura ini. Hal itu sebenarnya sudah menjadi motivasi buat kami dalam bekerja walaupun sebenarnya akan lebih baik apabila Camat memberikan kami dorongan secara langsung dengan pendekatan-pendekatan tertentu yang bisa beliau gunakan, dengan begitu kami juga akan merasa dihargai dan tersentuh karena menerima motivasi langsung dari pemimpin.
8.	<b>Penelitian</b> <b>Novi</b>	<b>Bagaimana sikap pegawai terhadap masyarakat dan tanggung jawab dalam pekerjaannya</b> Pemerintah memberikan program baru kepada masyarakat akan tetapi saya selaku masyarakat bingung harus berbuat apa dikarenakan minim informasi dan juga sosialisasi. Lalu beliau meneruskan penjelasannya kami selaku masyarakat biasa juga kesulitan dalam ataupun yang lainnya dikarenakan staf Kecamatan yang terbatas sehingga harus mengantri dan membutuh kan waktu yang cukup lama selain itu sikap judes pegawainya dan kurang ramah menyelesaikan urusan seperti surat-surat membuat tidak nyaman

6.	<b>Penelitian</b>	<b>Bagaimana sikap pegawai terhadap masyarakat dan tanggung jawab dalam pekerjaannya</b>
	Shandy	Program Paten ini sangat membantu dan benar-benar memberikan dampak besar bagi masyarakat, tetapi dibutuhkan sosialisasi yang baik agar masyarakat dapat mengerti dengan program PATEN tersebut.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Lampiran 4 DOKUMENTASI RISET



Gambar 01. Struktur Organisasi Kecamatan



Gambar 02. Wawancara bersama Bapak Ketua Pelum



Gambar 03. Wawancara bersama pegawai pelum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Gambar 04. Visi, Misi dan Motto Kantor Camat Telanaipura Kota Jambi



gambar 05. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)



**Gambar 06. Tempat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

@ Hak cipta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## CURRICULUM VITAE



### Identitas Pribadi

Nama	: Amaida Widya Putri
Tempat/Tanggal Lahir	: Jambi, 23 Mai 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
NIM	: 105180287
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Golongan Darah	: A
Alamat	: Prumnas Griya Aurduri Indah Blok C NO.08
No. Hp	: 081274273117
Nama Ayah	: Ambo Herzana
Nama Ibu	: Nurbaya

### Riwayat Pendidikan

- SD Negeri 120/ IV Kota Jambi Th. Tamat 2012
- MTS. Laboratorium Kota Jambi Th. Tamat 2015
- MA. Laboratorium Kota Jambi Th. Tamat 201

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## @ Hak cipta milk UIN Sutha Jambi

## State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi