

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) : STUDI DI KANTOR CAMAT KOTABARU KOTA JAMBI

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syyariah**



**Oleh
DZAKWAN ZAIN
Nim : 105190002**

**Pembimbing :
Yudi Armansyah, M.Hum
Irfan Harmain, S.H., M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
1444 H / 2023 M**

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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dzakwan zain
Nim : 105190002
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Syariah
Alamat : Perumahan Pesona Kayangan Desa Simpang Sungai Duren

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) : Studi di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang di publikasikan atau ditulis orang lain, kecuali kutipan yang telah disebutkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggung jawabkan sesuai hukum dan ketentuan berlaku pada UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, termasuk pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Jambi, 08 Maret 2023

nyatakan



Dzakwan zain

NIM. 105190027



KEMENTERIAN AGAMA
UINSULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Jambi – Ma. Bulian KM. 16 Simp. Sei Duren – Jambi 36363 Telp (0741) 582021
Telp/Fax (0741) 583183-584118 Website: iainjambi.ac.id


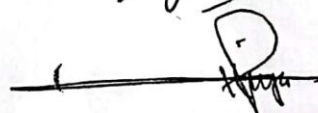

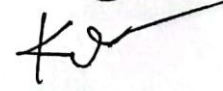


PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) : Studi di Kantor Camat Kotabaru Kota Jambi” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 08 Mei 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 11 Mei 2023



Panitia Ujian

- Ketua Sidang : Dr. Hj. Rahmi Hidayati, S.Ag., M.HI ()
NIP. 197112201992032001
- Sekretaris Sidang : Dra. Choiriyah ()
NIP. 196605081994032001
- Penguji I : Dr. Siti Marlina, S.Ag., M.HI ()
NIP. 107502212007012015
- Penguji II : Khairun Najib, S.Sos., M.Si ()
NIDN. 2011118803
- Pembimbing I : Yudi Armansyah, M.Hum ()
NIP. 198606062015031007
- Pembimbing II : Irfan Harmain, S.H., M.H ()
NIDN. 2002039401

MOTTO

وَلَا تَكُن مِّنَ السَّاجِدِينَ لِمَا سِوَا الْحَقِّ ۗ وَالْحَقُّ وَرَبُّكَ ۗ
 فِي صَلَاتِكَ وَأَنْتَ مَوْجِدُ الْوَجْدِ ۗ

أَلَمْ تَكُن مِّنَ السَّاجِدِينَ لِمَا سِوَا الْحَقِّ ۗ
 وَأَنْتَ مَوْجِدُ الْوَجْدِ ۗ

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

Artinya :Dan janganlah kamu campur adukkan kebenaran dengan kebatilan dan (janganlah) kamu sembunyikan kebenaran, sedangkan kamu mengetahuinya. Dan laksanakan sholat, tunaikanlah zakat, dan ruku'lah beserta orang yang ruku'. (QS. Al Baqarah Ayat 42-43).



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

PERSEMBAHAN

سَمِ أ
وَحْجَاهِ
مُؤَمِّ
مُؤَمِّ

Sujud syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-nya, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya dan penulis bershawat kepada Nabi Muhammad SAW. Allohumasholli‘ala syaidina Muhammad, wa’ala ali syaidina Muhammad.

Penulis persembahkan skripsi ini kepada:

Ahmad Sofyan (ayah kandung), dan Rono Karno (Ayah), Murniati (Ibu kandung), dan Santi (Makcik), Sarpawi (Datuk), dan Marhayani (Nekno) terimakasih untuk semua bentuk kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis sejak lahir hingga saat ini dan hingga seterusnya, atas segala do’a yang tiada henti, kesabaran, dukungan, nasehat yang selalu diberikan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga anakmu bisa menjadi penjamin kebahagiaan Bapak dan Ibu dunia akhirat. Aamiin Ya Robbal ‘Alamiin.

Ungkapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada:

Saudara (adikku) Rifki Dafa Ulhaqi, Rajendra Zain, dan Fathan Afkar Falah. Terimakasih atas motivasi serta dukungan yang tiada henti diberikan kepada penulis.

Terimakasih orang-orang terkasih dan tersayang mudah-mudahan kita selalu dalam lindungan dan rahmat Allah SWT”.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS SHAJRUDIN
SULTHAN 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 sebagaiian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ABSTRAK

Nama : Dzakwan zain
NIM : 105190002
Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) : Studi di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi

Abstrak: Skripsi dengan judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Studi di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi memiliki tujuan ingin menjelaskan pelaksanaan pelayanan Umum terkait program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dan pengaruh yang dirasakan masyarakat ataupun petugas Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode pendekatan penelitian kualitatif. Dalam memperoleh data, penulis menggunakan data primer dengan melakukan wawancara dengan ketua, petugas pelayanan umum dan masyarakat Jelutung Kota Jambi. Penulis juga menggunakan data sekunder dari data dokumen tentang PATEN dan sumber kepustakaan lain seperti buku dan jurnal. Hasil penelitian menunjukkan Penyelenggaraan program PATEN membawa perubahan pada kinerja pemerintah dan berpengaruh bagi masyarakat, menjadikan pelayanan yang berkualitas dan mempermudah masyarakat dalam mengurus kepentingannya. Adanya PATEN tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dikecamatan namun juga mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Perubahan yang terjadi melalui PATEN seperti adanya sistem pelayanan yang lebih modern, penetapan pelayanan standar pelayanan, dan pengadaan fasilitas pelayanan.

Kata kunci : Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan, dan Kecamatan Kota Baru

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 Sunan Gunung Djati
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Gunung Djati

ABSTRACT

Name : Dzakwan zain
NIM : 105190002
Title : **Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN): Study at Kotabaru District Office, Jambi City**

Abstract: The Thesis with the title "Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) Studies in the New City Sub-District Office of Jambi City has the aim of explaining the implementation of public services related to the District Integrated Administrative Services (PATEN) program, and the influence felt by the community or the New City Sub-District Office staff Jambi City. The method used in this research is a qualitative research approach. In obtaining data, the authors used primary data by conducting interviews with the chairman, public service officers and the Jelutung community, Jambi City. The author also uses secondary data from document data on PATEN and other literary sources such as books and journals. The results of the research show that the implementation of the PATEN program brings changes to government performance and influences the community, makes quality services and makes it easier for the community to take care of their interests. The existence of PATEN is not only aimed at improving the quality of service in sub-districts but also bringing services closer to the community. Changes that occur through PATEN include a more modern service system, establishment of service standards, and procurement of service facilities.

Keywords: Administrative Services, Service Quality, and Kota Baru District

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat dan petunjuk-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik- baiknya. Shalawat beriring salam kepadajunjunan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat-Nya kejalan Islam dan ilmu pengetahuan. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan judul **“Implementasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi : di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi”** Dalam rangka proses tersusunnya skripsi ini tidak terlepasdari bantuan dan bimbingan, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., MH selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Bapak Agus Salim, S. Th.I., MA., M.IR selaku Wakil Dekan Bidang Akademik di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Dr. Ruslan Abdul Gani, SH selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
4. Bapak Dr. H. Ishaq, SH., M.Hum selaku wakil dekan bidang Kemahasiswaan dan kerja sama di lingkungan Fakultas Syyariah UIN STS Jambi
5. Bapak Yudi Armansyah, S.Th.I., M.Hum selaku ketua jurusan Ilmu

- 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

Pemerintahan di fakultas Syariah UIN STS Jambi dan juga sebagai Pembimbing 1 dalam proses penelitian skripsi ini

6. Bapak Irfan Harmain, S.H., M.H sebagai Pembimbing 2 dalam proses penelitian skripsi ini
7. Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi
8. Semua pihak yang terlibat dalam skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung yang telah terlibat banyak membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

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

Jambi, Maret 2023
Penyusun

Dzakwan Zain
NIM.105190002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	v
ABSTRAK BAHASA INGGRIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Rumusan masalah	10
C. Batasan masalah	10
D. Tujuan dan kegunaan penelitian	11
E. Kerangka teori	12
F. Tinjauan pustaka	20
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan waktu penelitian	23
B. Pendekatan penelitian	23
C. Jenis dan sumber data	24
D. Teknik pengumpulan data	25
E. Sistematika penulisan	27
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Kecamatan Kota Baru	29

B. Struktur Organisasi.....	30
C. Tugas Pokok dan Fungsi	32
D. Visi dan Misi	39
E. Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Camat Kota Baru	42
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Proses Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi	46
B. Faktor Kendala Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi.....	68
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76
CURICULUM VITAE.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Perizinan	42
Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Non Perizinan	44
Tabel 1.3 Data Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Adminstrasi terpadu Kecamatan (PATEN) tahun 2021	58
Tabel 1.4 Data Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Adminstrasi terpadu Kecamatan (PATEN) tahun 2022	59
Tabel 1.5 Jam Kerja Operasional	63

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 sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Good governance (tata pemerintahan yang baik) sudah lama menjadi mimpi banyak masyarakat Indonesia. Meskipun pemahaman mereka mengenai *good governance* berbeda beda, sebagian besar dari mereka membayangkan bahwa dengan *good governance* mereka akan dapat memiliki kualitas pemerintah yang lebih baik. Banyak di antara mereka membayangkan bahwa dengan memiliki praktik *good governance*, maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli terhadap kepentingan masyarakat.¹

Saat ini di Indonesia, rakyat berharap pada pemerintah agar dapat terselenggaranya *good governance*. *Good governance* (pemerintahan yang baik) yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Faktanya saat ini masih menjadi mimpi dan angan masyarakat bangsa Indonesia. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.²

Pelayanan publik merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam mengelola tata kelola pemerintahan, pelayanan publik secara garis besar dapat

¹ Agus Dwiyanto , *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, (Yogyakarta : Gajah mada university press, 2021), hlm.1

² Neneng Siti Maryam, Jurnal: “*Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*”. Jurnal ilmu politik dan komunikasi. Vol 6, No.1 (2016), hlm. 2

dipahami dengan segala bentuk pelayanan yang diperuntukkan bagi masyarakat, baik yang dilakukan oleh pemerintah maupun oleh pihak swasta hal ini dikarenakan dalam tata kelola pemerintahan pelayanan publik merupakan inti, sehingga harus dapat dipahami dengan baik karena peningkatan kualitas layanan publik merupakan unsur terpenting dan merupakan tolak ukur keberhasilan dalam tata kelola pemerintahan yang baik.

Sepanjang triwulan I tahun 2022, Ombudsman RI menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik sebanyak 2.706 laporan. Pemerintah daerah menjadi institusi yang dilaporkan paling banyak oleh masyarakat, sebesar 1.403 laporan, disusul Badan Pertanahan Nasional 336 laporan, Instansi Pemerintah/Kementerian 196 laporan, Kepolisian 168 laporan dan BUMN/BUMD 167 laporan.³

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang di maksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁴ Dalam hal ini masih terlihat bahwa kualitas pelayanan masih kurang baik, akibatnya masih banyaknya masyarakat yang mengeluh tentang pelayanan yang ada di pemerintahan.

³<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-terima-2706-laporan-masyarakat--pada-triwulan-1-tahun-2022>. di akses 29 januari 2023 pukul 23:26

⁴ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdapat pada Pasal 1 ayat 7 menjelaskan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian untuk melihat kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.⁵ Adapun komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut:⁶

1. Dasar Hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundang undangan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah di implementasikan oleh seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur.

⁵ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1).

⁶ <https://dpmp.kulonprogo.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>. di Akses pada 14 Februari 2023. Pukul 21 :35.



3. Jangka waktu penyelesaian

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standart waktu yang singkat.

4. Biaya/Tarif

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh sebab itu biaya atau tarif yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.

5. Produk pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa *good public, public service* dan *administration service*.

6. Sarana, prasarana dan fasilitas

Keefektivan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasaran dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.

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



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

7. Potensi Pelaksana

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan perilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Setiap organisasi pemerintahan harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

9. Jumlah Pelaksana

Organisasi pemerintahan juga harus memiliki pelaksana pelayanan yang memadai agar dalam pelaksanaan pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

Setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 ayat 1 disebutkan bahwa, "standar pelayanan minimal yang disingkat SPM merupakan ketentuan mengenai

jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan Pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga Negara secara minimal”.⁷

Pada dasarnya, dalam mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang baik, hendaknya melibatkan seluruh komponen pemegang kepentingan, baik birokrasi di lingkungan pemerintahan, maupun wakil rakyat sebagai perpanjangan tangan pemerintah dengan masyarakat. Pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang dekat dan bisa mengayomi masyarakatnya serta memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat itu sendiri.

Pemerintahan yang baik dapat dilihat dalam proses terlaksananya pelayanan publik. Secara umum, pelayanan publik dapat di bedakan menjadi 3 jenis yaitu :⁸

1. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang di berikan kepada publik berupa kebutuhan dalam bentuk dokumen resmi yang berkaitan dengan status kewarganegaraan, status kepemilikan, dan status kekuasaan.
2. Pelayanan fisik adalah pelayanan yang dihasilkan oleh produsen dalam bentuk barang yang dapat digunakan oleh publik, misalnya layanan telepon, layanan penyediaan tenaga listrik, dan layanan air bersih.
3. Pelayanan non fisik adalah pelayanan yang di hasilkan oleh produsen dalam bentuk jasa yang dapat di gunakan oleh masyarakat/publik, seperti misalnya tenaga pendidikan, dan tenaga kesehatan.

⁷Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal Pasal 1 Ayat (1).

⁸Putra astomo, “*prinsip – prinsip pemerintah yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan*”, kanun jurnal ilmu hukum, No 64, 2014. Hlm. 03

Untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan publik maka terdapat sistem pelayanan terpadu yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kebijakan ini menetapkan adanya sistem pelayanan terpadu agar dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.

Dengan adanya undang-undang tersebut, Kementerian Dalam Negeri membuat kebijakan terkait dengan pelayanan publik yaitu dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pada Pasal 1 ayat (4) di jelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.⁹ Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, sebagai pelimpahan sebagian urusan otonomi daerah yang dilaksanakan oleh Bupati atau Walikota kepada kecamatan.

Sebagai tindak lanjut dari Permendagri tersebut Pemerintah Kota Jambi juga telah mengeluarkan Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).¹⁰ Kebijakan ini dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administratif perizinan/non perizinan ditingkat kecamatan.

⁹Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(PATEN) Pasal 1 Ayat 4.

¹⁰Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 5 Tahun 2015 tentang pedoman Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat oprasional. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan pelayanan Administrasi terpadu kecamatan. Ruang lingkup paten meliputi bidang perizinan dan pelayanan non perizinan.

Kecamatan Kotabaru adalah salah satu kecamatan yang berada dilingkungan Kota Jambi Provinsi Jambi yang yang berpenduduk 82.563 jiwa dan terdiri dari 5 Kelurahan yang terdiri dari Kelurahan Kenali Asam Atas, Kelurahan Kenali Asam Bawah, Kelurahan Paal Lima, Kelurahan Simpang II Sipin, dan Kelurahan Sukakarya. Sedangkan luas wilayah Kecamatan Kota Baru yaitu 27,18 km².¹¹

Kepala Kantor Kecamatan Kotabaru yang disebut dengan Camat dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh perangkat di Kecamatan yang terdiri dari (1) Sekretaris Camat, (2) Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian, (3) Kepala Sub bagian Program dan Keuangan, (4) Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum, (5) Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa dan Kelurahan, (6) Kepala Seksi Sosial, (7) Kepala Seksi Pelayanan Umum.

Kecamatan Kotabaru sendiri telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sejak oktober 2016 . Bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kotabaru kepada masyarakat ada dua jenis yaitu, pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan. Pelayanan perizinan yang meliputi Izin

¹¹ <https://keckotabaru.jambikota.go.id>. Di Akses 29 Januari 2023. Pukul 23 : 45

Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK). Sedangkan pelayanan non perizinan meliputi Surat Keterangan (izin keramaian, dispensasi nikah, ahli waris), Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD), dan Izin Penelitian. Selain itu juga ada jenis pelayanan dasar pokok yang dapat di peroleh masyarakat yaitu seperti kartu tanda penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK).¹²

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, peneliti melihat ada beberapa permasalahan dalam proses penyelenggaraan PATEN di Kantor Camat Kotabaru di antaranya yaitu, pelaksana teknis penyelenggaraan PATEN dalam hal ini adalah kepala seksi dan Pegawai/staff bidang pelayanan umum berjumlah 7 orang hanya 1 orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil, dan 6 orang lainnya berstatus tenaga kerja kontrak, padahal dalam Pasal 11 Ayat 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN di katakana bahwa pelaksana tugas penyelenggaraan PATEN adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Selain itu permasalahan lain yang peneliti temukan di lapangan yaitu kurangnya sosialisasi dari pihak penyelenggara PATEN kepada masyarakat. Ini dapat peneliti lihat masih ada masyarakat yang kebingungan dengan langkah langkah dan persyaratan ketika hendak mengurus dokumen. Padahal sudah ada perintah dalam Pasal 8 Ayat 2 Undang-Undang No 25 Tahun 2009. Bahwa salah satu kewajiban organisasi penyelenggara pelayanan publik yaitu melakukan penyuluhan kepada masyarakat.

¹² Hasil Wawancara dengan Iis Ida Rostina, Bagian Pelayanan Umum Kecamatan Kotabaru. Pada Hari rabu tanggal 25 Januari 2023

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik dan merasa perlu melakukan penelitian yang di tuangkan dalam Skripsi peneliti tentang pelayanan Administrasi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) : Studi di Kantor Camat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan yang menentukan arah dan fokus penelitian yang akan menghasilkan jawaban pada gilirannya.¹³ Rumusan masalah juga dapat diartikan tulisan singkat berisikan pertanyaan tentang topik yang diangkat oleh penulis. dan akan dicarikan jawabannya melalui pengumpulan data. Jadi, rumusan masalah memuat pertanyaan yang hendak dijawab oleh penulis melalui karya tulis ilmiahnya. Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka dapat ditarik beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan pembahasan masalah dan bisa tepat pada sasaran pokok pembahasan, maka penulis akan membatasi pembahasan yang

¹³ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2008), hlm.23

hanya berfokus pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Ingin mengetahui Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi
- b. Ingin mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi

2. Kegunaan penelitian

Penulis berharap penelitian yang dilakukan ini dapat memberi manfaat dan kegunaan dalam berbagai hal, diantaranya sebagai berikut :

- a. Secara akademis Penelitian ini dilakukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Srata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syari'ah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- b. Secara teoritis penelitian ini di harapkan bisa digunakan sebagai pedoman atau referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi publik.
- c. Secara Praktis penelitian ini di harapkan bisa digunakan untuk menambah wawasan penulis maupun pembaca berkenaan dengan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Kota Baru.



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

E. Kerangka Teori

Teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi dan proposisi 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 suatu model konseptual tentang bagaimana teoritis dari suatu hubungan antara masing-masing faktor yang telah didefinisikan sebagai penting untuk masalah.¹⁴

Kerangka Teori adalah salah satu jenis kerangka yang didalamnya menegaskan tentang teori yang dijadikan sebagai landasan serta digunakan untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti.

1. Teori Implementasi

Implementasi kebijakan adalah keberhasilan dalam mengevaluasi masalah dan kemudian menerjemahkan ke dalam keputusan yang bersifat khusus. Beberapa ahli membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan individu-individu (kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya.¹⁵

Dari pengertian di atas dapat dipahami implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang dan berkepentingan, baik pemerintah maupun swasta yang bertujuan untuk

¹⁴ Silalahi, *Metode penelitian Sosial*, cet Ke-3 (Bandung: Refika Aditama, 2012), hlm. 91

¹⁵ Budi Winarno, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2004, hlm. 201



mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi berkaitan dengan berbagai tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan dan merealisasikan program yang telah disusun demi tercapainya tujuan dari program yang telah direncanakan, karena pada dasarnya setiap rencana yang ditetapkan memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai.

Salah satu upaya mewujudkan dalam suatu sistem pelayanan yang baik adalah implementasi kebijakan yang telah ditentukan, karena tanpa implementasi sebuah konsep tidak akan pernah terwujudkan. Implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan- keputusan politik ke dalam prosedur – prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh dari apa yang ada pada suatu kebijakan.

Pendekatan dalam implementasi kebijakan publik, antara lain :¹⁶

a. Pendekatan Struktural

Pendekatan ini melihat peran institusi atau organisasi sebagai sesuatu yang sangat menentukan. Jika organisasi dianggap tidak sesuai dengan wujud perubahan yang muncul dari kebijakan, maka perlu dilakukan

b. Pendekatan Prosedural / manajerial

Pendekatan ini melihat implementasi dalam bentuk langkah-langkah yang ditempuh dalam pelaksanaan (*planning, programming,*

¹⁶ Deddy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, hlm.25



budgeting, supervision, atau programming, evolution, review technique). Yang paling penting dalam proses implementasi adalah prioritas dan tata urutan.

c. Pendekatan Kewajiban / behavior

Pendekatan ini berhubungan dengan penerimaan atau penolakan masyarakat terhadap suatu kebijakan. Penerimaan masyarakat terhadap kebijakan tidak hanya ditentukan oleh isi atau substansi kebijakan, tetapi juga oleh pendekatan dalam penyampaian dan cara mengimplementasikannya.

d. Pendekatan politik

Keberhasilan suatu kebijakan ditentukan oleh kemauan dan kemampuan dari kekuatan-kekuatan dominan dalam organisasi.

2. Teori Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Definisi pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹⁷

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan

¹⁷ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT.Bumi Aksara,2005), cet.ke-4, hlm.152.



atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggaran.¹⁸

Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.¹⁹

Pelayanan terhadap masyarakat juga disebut sebagai pelayanan publik atau pelayanan umum. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003. Pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuh kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁰

¹⁸ Daryanto & Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), hlm. 135.

¹⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), hlm. 275.

²⁰ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/2003.



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

Pada hakikatnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Dalam hubungan masyarakat dengan pemerintah, masyarakat setiap waktu akan menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat pemerintah (birokrat), meskipun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Secara faktual (empiris) pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah selama ini masih menampilkan ciri-ciri yang berbelit-belit, lambat, mahal, serta melelahkan. kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani, bukan yang dilayani.²¹

Pelayanan publik yang ditunjukkan kepada masyarakat umum, kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap aparat. Secara filosofi, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka (birokrat) diangkat dan ditugasi untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif serta lebih efisien.²²

²¹Ridwan Juniarso dan Achmat Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan layanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2010)

²² Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008) Hlm. 08



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



b. Jenis Jenis Pelayanan

Secara umum, pelayanan publik dapat di bedakan menjadi 3 jenis yaitu :²³

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang di berikan kepada publik berupa kebutuhan dalam bentuk dokumen resmi yang berkaitan dengan status kewarganegaraan, status kepemilikan, dan status kekuasaan.

2) Pelayanan Fisik

Pelayanan fisik adalah pelayanan yang dihasilkan oleh produsen dalam bentuk barang yang dapat digunakan oleh publik, misalnya layanan telepon, layanan penyediaan tenaga listrik, dan layanan air bersih.

3) Pelayanan Non Fisik

Pelayanan non fisik adalah pelayanan yang di hasilkan oleh produsen dalam bentuk jasa yang dapat di gunakan oleh masyarakat/publik, seperti misalnya tenaga pendidikan, dan tenaga kesehatan.

c. Dasar-Dasar Pelayanan

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :²⁴

²³ Putra astomo, “*prinsip – prinsip pemerintah yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan*”, kanun jurnal ilmu hukum, No 64, 2014. Hlm. 03

²⁴ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008) Hlm. 19



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

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- 6) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

d. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :²⁵

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Masyarakat ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani masyarakat salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

2) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan masyarakat tergantung dari pegawai yang melayaninya. Pegawai harus ramah, sopan, dan menarik. Pelayanan yang baik nantinya akan mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan eksistensi organisasi sehingga citra organisasi dimasyarakat terus meningkat. Dengan adanya citra

²⁵ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008) Hlm. 26

organisasi yang baik di mata masyarakat maka segala yang dilakukan oleh segala organisasi akan dianggap baik pula. disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

3) Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap Pegawai harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani masyarakat diharapkan pelayan publik harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat.

5) Mampu berkomunikasi

Pegawai harus mampu berbicara kepada setiap masyarakat dan memahami keinginan masyarakat, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat

Pegawai harus cepat tanggap apa yang diinginkan masyarakat, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Moenir setidaknya terdapat enam faktor yang dapat



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

mendukung pelayanan publik, yaitu:²⁶

- 1) Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- 2) Faktor aturan, yaitu factor yang menjadi landasan kerja pelayanan
- 3) Faktor organisasi, yaitu organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan
- 4) Faktor pendapatan, yaitu pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum
- 5) Faktor keterampilan petugas
- 6) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

F. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini tidak terlepas dari peroleh data melalui referensi buku-buku atau referensi penelitian-penelitian terdahulu dalam meneliti pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi atau mempelajari serta mengutip pendapat-pendapat dari para ahli yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

Berdasarkan penelusuran karya penelitian Ilmiah sebelumnya yang memiliki tema yang hampir sama dengan peneliti, yaitu;

A. Penelitian Iis Aswin Husain yang berjudul “*Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan*

²⁶ Moenir, H.A.S, *Manajemen Umum di Indonesia*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2002) hlm. 24



*Sipatana Kota Gorontalo.*²⁷

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman. Penelitian ini lebih berfokus pada kinerja aparatur atau pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo sudah baik, dimana capaian yang baik pada kualitas dan kuantitas kerja dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP dan rancangan standar pelayanan minimal.

B. Penelitian Jeni Susandari yang berjudul *“Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan Tualang Kabupaten Siak).*²⁸

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kualitatif yang mana peneliti lebih menekankan pada reformasi birokrasi

C. Penelitian Rani Anova Dewi, dengan berjudul *“Efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan kutoarjo*

²⁷Iis Aswin Husain, *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo*, Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo, *Skripsi*. 2021

²⁸Jeni Sundari, *Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan Tualang Kabupaten Siak)*, Mahasiswi Universitas Sebelas Maret, Surakarta. *Skripsi*. 2017



kabupaten purworejo".²⁹

Penelitian ini lebih berfokus pada evektifitas penyelenggaraan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan. Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumen pendukung PATEN. Teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive. Teknik validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif (interactive analysis model).

Dengan demikian jelas perbedaannya dengan penelitian peneliti berfokus dan lebih menekankan pada implementasi atau pelaksanaan pelayanan terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Kotabaru Kota Jambi berdasarkan Peraturan atau kebijakan yang telah ada.

²⁹ Rani Anova Dewi, *Efektivitas pelaksanaan pelayanan adminstrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan kutoarjo kabupaten purworejo*, Mahasiswi Universitas Sebelas Maret, Surakarta. *Skripsi*. 2016



BAB II

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian yaitu di Kantor Kecamatan Kotabaru Kota Jambi yang berada di Jalan. Jendral Basuki Rahmat, Paal Lima, Kecamatan Kotabaru kota Jambi, Provinsi Jambi. Kode Pos 36129. Adapun alasan peneliti memilih lokasi penelitian adalah karena untuk melihat langsung keadaan dilapangan tentang pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN). Waktu penelitian di lakukan yaitu pada tanggal 26 Januari sampai dengan 08 Maret 2023.

B. Pendekatan Penelitian

Secara umum, jenis pendekatan penelitian dibedakan menjadi 2 macam, yaitu pendekatan penelitian kualitatif dan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif bertujuan mengeksplorasi atau menjelaskan suatu berdasarkan data-data yang telah terhimpun. Adapun penelitian kuantitatif bertujuan melakukan pengukuran. Penelitian kuantitatif dilakukan melalui pengambilan data dari lapangan ataupun laboratorium. Sedangkan penelitian kualitatif dilaksanakan melalui pengambilan data dari sumber kepustakaan. Adapula jenis pendekatan penelitian yang ketiga yaitu yang dikenal dengan nama *mixed method* yang berarti penggabungan antara pendekatan penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian kuantitatif.³⁰

³⁰ Wahyudin Darmalaksana, *Cara Menulis Proposal Penelitian*, (Bandung : Fakultas Ushuludin UIN Sunan Gunung Djati, 2020), hlm.6

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis pendekatan penelitian kualitatif Deskriptif untuk menggambarkan keadaan sosial di Kantor Kecamatan Kotabaru dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai pendorong Pemerintah Kecamatan Kotabaru dalam meningkatkan pelayanan publik

C. Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis data Dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data pokok yang diperlukan dalam penelitian, yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau dari lokasi objek penelitian, atau keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan. Data primer tidak diperoleh melalui sumber perantara atau pihak kedua dan seterusnya.³¹ Data primer ini disebut juga sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpuldata. Data primer yang peneliti maksud adalah informasi-informasi yang diperoleh secara langsung yang dilakukan dengan observasi dan wawancara

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi, atau data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain.³² Data sekunder adalah data atau sejumlah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Data ini diperoleh dengan cara mengutip dari

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian pendekatan kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.15

³² Sugiyono, *Metode Penelitian pendekatan kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm.17



sumber lain, membaca dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur buku-buku serta dokumen lainnya.

Adapun sumber data atau objek dalam penelitian ini ialah narasumber atau orang, maka sumber data atau objek dalam penelitian ini ada 4 yaitu :

1. Sekretaris Camat Kotabaru.
2. Kasi pemberdayaan masyarakat Kantor Camat Kotabaru
3. Kasi pelayanan umum Kantor Camat Kotabaru.
4. Petugas pelayanan Umum kantor camat Kotabaru.
5. Masyarakat di Kecamatan Kotabaru Kota Jambi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Karena tujuan utama penelitian adalah mendapat data. Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi atau pengamatan yaitu, keikutsertaan peneliti dalam situasi penelitian sehingga peneliti dapat mengamati, mencatat perilaku dan kejadian yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Observasi harus harus diperjelas dan batas waktunya dengan mengamati kasus yang sama dan pencatatan detail atas apa yang diamati. Observasi dalam penelitian ini, dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian yaitu pegawai atau tenaga kerja di Kantor Kecamatan Kota Baru

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

dalam memberikan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) kepada masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara mengumpulkan bahan-bahan keterangan yang dilaksanakan dengan melakukan tanya jawab lisan secara sepihak, berhadapan muka. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Melaksanakan teknik wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antarpewawancara (*Interviewer*) dan terwawancara (*Interviewed*) dengan maksud menghimpun informasi dari *Interviewed*. *Interviewed* pada penelitian kualitatif adalah informan yang dari padanya pengetahuan dan pemahaman diperoleh.³³

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Caranya adalah dengan memberikan pertanyaan secara langsung dan tatap muka.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada beberapa informan, yaitu ;

- a) Sekretaris Camat Kotabaru
- b) Kasi Pemberdayaan masyarakat Kantor Camat Kotabaru
- c) Kasi Pelayanan umum Kantor Camat Kotabaru.

³³ Djamaan Satori & Aan K. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”.(Bandung: Alfabeta 2009). Hlm. 65.



- d) Petugas Pelayanan Umum kantor camat Kotabaru.
- e) Masyarakat di Kecamatan Kotabaru Kota Jambi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu data-data tertulis yang dapat digunakan sebagai informasi dalam penelitian, dokumen dapat berbentuk naskah, foto, hasil penelitian sebelumnya atau bukti terkait dengan fokus penelitian. Metode dokumentasi juga dapat diartikan sebagai metode atau teknik pengumpulan data dari beberapa dokumen yang bersifat resmi dan diakui keberadaannya. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data mengenai kondisi umum, struktur organisasi, profile, visi misi, serta daftar pegawai tenaga kerja di Dinas Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan suatu panduan dalam penulisan skripsi sehingga memberikan pandangan kepada penulis agar tidak keluar dari jalur pembahasan yang akan di teliti. Dengan adanya sistematika pembahasan yang memiliki sub bab sebagai berikut :

Bab I, merupakan bab pendahuluan didalam skripsi yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teori, dan tinjauan pustaka.



Bab II, merupakan bab yang membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan jadwal penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan sistematika penulisan,

Bab III, merupakan bab yang membahas tentang profile atau gambaran umum tentang Kantor Kecamatan kota Baru Kota Jambi.

Bab IV, merupakan bab yang menjelaskan tentang hasil penelitian dan menjawab dari rumusan masalah

Bab V, merupakan bab yang berisikan penutup, kesimpulan, saran, serta di lengkapi dengan daftar pustaka, dan lampiran.



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

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kecamatan Kotabaru

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Jambi (PERDA) Nomor 13 Tahun 2014 tanggal 30 Desember 2014, Kecamatan Kotabaru dipecah menjadi 2 Kecamatan, yaitu Kecamatan Kotabaru dan Kecamatan Alam Barajo pada Tahun 2016. Dengan masing-masing kecamatannya memiliki 5 kelurahan.³⁴ Kecamatan Kota baru berada dalam wilayah bagian Selatan Kota Jambi dengan batas administratif dan secara geografis posisi Kecamatan Kota baru berada pada $103^{\circ} 31'34'' - 103^{\circ} 37'45''$ BT, dan $1^{\circ} 36'01'' - 1^{\circ} 41'39''$ LS dan berbatasan dengan :

Sebelah Utara : Kec. Jelutung

Sebelah Selatan : Kec. Mestong dan Kab. Muaro Jambi

Sebelah Barat : Kec. Alam Barajo

Sebelah Timur : Kec. Paal Merah

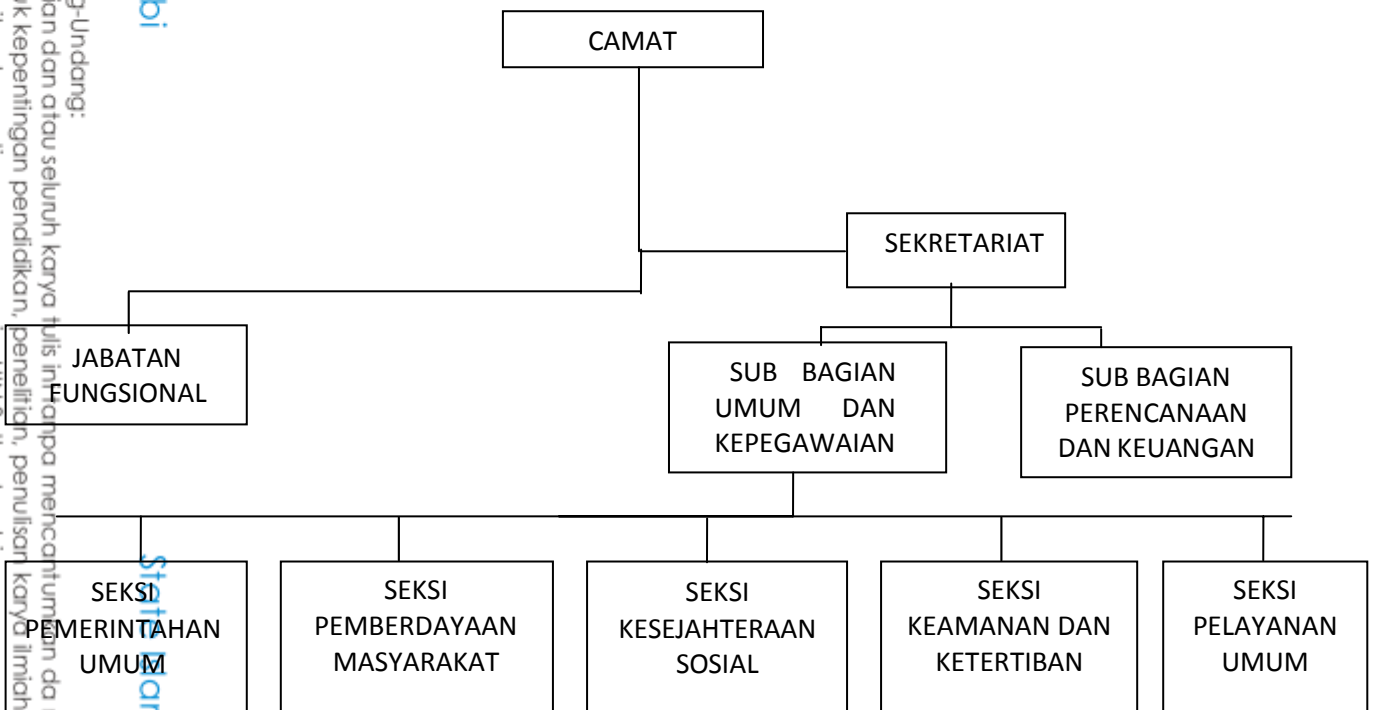
Keadaan wilayah Kecamatan Kotabaru Kota Jambi datar dan sedikit berbukit dengan luas 36,11 KM² dan terdiri dari 5 Kelurahan:

- Kelurahan Simpang III Sipin, dengan luas 2,91 Km² (8,06% dari luas Kecamatan);
- Kelurahan Sukakarya, dengan luas 1,92 Km² (5,32% dari luas Kecamatan);
- Kelurahan Kenali Asam Bawah, dengan luas 16,51 Km² (45,72% dari luas Kecamatan);

³⁴ Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 13 Tahun 2014

- Kelurahan Kenali Asam Atas, dengan luas 7,43 Km² (20,58% dari luas Kecamatan);
 - Kelurahan Paal Lima, dengan luas 7,34 Km² (20,33 dari luas Kecamatan)
- Kecamatan Kota baru Kota Jambi memiliki jumlah penduduk sebanyak 75.513 jiwa dimana penduduk laki-laki 37.238 jiwa dan perempuan 36.275 jiwa.

B. Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Kotabaru



Gambar 1 : Struktur Organisasi Kantor Camat Kota Baru

@ Hak cipta milik UIN Sunan Jambi
 Universitas Sunan Negeri
 Sulthan Thaha Saifuddin
 J. A. M. I.
 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 Sunan Jambi.
 2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi.



UNSUR PIMPINAN

Pimpinan Camat kota Baru dijabat oleh Jauharul Ihasan, S.H .NIP.

19700511 199203 1 003

UNSUR PEMBANTU

Unsur Pembantu yaitu terdiri dari :

1. Sekretariat

Sekretaris camat di jabat oleh Hendry Asmy Saputra, S.STP. NIP.

19871020 200602 1 001. Dan di bantu oleh :

a. Kasubag umum dan kepegawaian dijabat oleh Henty Wilda, S.E.

NIP. 198109242008012 001

b. Kasubag perencanaan dan keuangan di jabat oleh Rosmida, S.T.

NIP.19720319 199303 2 003

2. Seksi Pemerintahan Umum

Kepala Seksi Pemerintahan Umum di jabat oleh Djasnimar, BA.

NIP.19660423198512 2 002

3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat di jabat oleh Rachmad

Suwito, S.E. NIP. 196908251989021003

4. Seksi Kesejahteraan Sosial

Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial di Jabat oleh Utama Dwi. NIP.

19690506 198908 2 001

5. Seksi pelayanan Umum

Kepala Seksi Pelayanan Umum di jabat oleh Iis Ida Rostiana, S.Sos

NIP. 197107111998032002

C. Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Kecamatan Kota Baru

1. Sekretariat

Sekretaris mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan tugas yang meliputi:

- a. Melaksanakan urusan umum seperti administrasi, tata usaha, membuat laporan kepada camat;
- b. Melaksanakan pengelolaan perlengkapan dan rumah tangga kecamatan;
- c. Melaksanakan penyusunan perencanaan dan rumah tangga kecamatan;
- d. Mengelola administrasi umum, kepegawaian dan keuangan kecamatan;
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas membantu sekretaris dalam melaksanakan urusan umum dan kepegawaian, dengan rincian tugas sebagaiberikut :

- a. Menyusun rencana kerja sub bagian umum dan kepegawaian;
- b. Menerima, membukukan, mendistribusikan surat masuk, menyortir dan mengirimkan surat kepada satuan kerja lain;
- c. Merencanakan kebutuhan, menginventarisir perlengkapan, melaksanakan pengadaan dan melakukan perawatan barang inventaris kecamatan;
- d. Menyusun, meneliti dan meregistrasi keputusan camat;





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

- e. Menyiapkan dan menyusun rancangan keputusan Walikota;
- f. Menyusun standard operasional prosedur pada kecamatan;
- g. Menghimpun data dan menyajikan informasi yang berhubungan dengan sub bagian umum dan kepegawaian;
- h. Melaksanakan kegiatan publikasi, humas dan protokol;
- i. Melaksanakan pengelolaan asset dan barang daerah;
- j. Membuat jadwal rapat kegiatan kecamatan;
- k. Melaksanakan urusan rumah tangga kecamatan;
- l. Menyiapkan, mengusulkan, mengolah data dan dokumentasi pegawai yang meliputi kenaikan pangkat, permohonan izin dan tugas belajar, cuti, perpindahan, pemberian tanda penghargaan/tanda jasa dan sanksi, pemberhentian, kenaikan gaji berkala, tunjangan dan pension
- m. Menyusun analisis jabatan, analisis beban kerja, peta jabatan dan uraian tugas terhadap seluruh jabatan pada kecamatan dan kelurahan
- n. Merencanakan dan mengusulkan kebutuhan jenis pendidikan dan pelatihan, calon peserta pendidikan dan pelatihan serta calon peserta ujian dinas pegawai;
- o. Menyusun daftar urut kepangkatan dan membuat analisa jabatan;
- p. Mengusulkan permohonan kartu pegawai, kartu isteri/kartu suami, kartu tabungan asuransi pension dan kartu asuransi kesehatan;
- q. Menyiapkan dan memproses sasaran kinerja pegawai (SKP) dan laporan pajak-pajak pribadi;
- r. Mengelola absensi atau daftar hadir pegawai;



- s. Membuat laporan tahunan kecamatan, laporan kinerja dan laporan pengelolaan aset dan barang daerah;
- t. Menghimpun dan melakukan penyimpanan administrasi pengelolaan kearsipan;
- u. Membuat laporan bulanan dan tahunan;
- v. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

Sub bagian perencanaan dan keuangan mempunyai tugas membantu sekretaris dalam melaksanakan urusan perencanaan dan keuangan, dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja sub bagian perencanaan dan keuangan;
- b. Menyusun dan menyiapkan rencana strategis, rencana kerja tahunan. Indikator kinerja utama serta penetapan kinerja di lingkungan kecamatan;
- c. Menyusun dan menyiapkan anggaran kegiatan pemerintahan kecamatan meliputi dokumen KUA, PPAS, RKA dan DPA;
- d. Melaksanakan dan menyelenggarakan proses pengelolaan keuangan meliputi : pembukuan, perbendaharaan dan kas;
- e. Melaksanakan urusan pembayaran gaji pegawai dalam lingkungan pemerintahan kecamatan dan kelurahan;
- f. Menyusun pertanggungjawaban keuangan kegiatan pemerintahan kecamatan;
- g. Membuat laporan keuangan 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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

2. Seksi Pemerintahan Umum

Mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan urusan pemerintahan, dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja seksi pemerintahan umum;
- b. Melaksanakan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil, informasi komunikasi serta ketenagakerjaan;
- c. Melaksanakan penataan pertanahan dan batas kelurahan;
- d. Menghimpun dan menyiapkan bahan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan;
- e. Menghimpun data kependudukan informasi dan komunikasi pertanahan, pajak bumi dan bangunan dan batas kelurahan;
- f. Melaksanakan pembinaan kelompok informasi masyarakat;
- g. Menyelenggarakan tertib administrasi kependudukan dan catatan sipil;
- h. Membantu melaksanakan pengawasan orang asing dalam lingkungan kecamatan dan kelurahan;
- i. Membantu penyusunan pembentukan, penghapusan, pemekaran dan atau penggabungan kelurahan;
- j. Membantu penyelenggaraan pembuatan akta tanah, penerimaan pajak bumi dan bangunan dan penerimaan pendapatan asli daerah lainnya;
- k. Membantu kelancaran penetapan batas kecamatan dan kelurahan;
- l. Membantu persiapan dan pelaksanaan ganti rugi objek land reform dan ganti rugi tanah rakyat serta membantu pelaksanaan konsolidasi tanah dan persiapan pengadaan tanah untuk kepentingan umum;



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 Sultana Jambia
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultana Jambia



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

- m. Menyiapkan bahan rapat kerja camat tingkat kota dan provinsi;
- n. Membuat laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah;
- o. Menghimpun dan melakukan penyimpanan data administrasi seksi pemerinahan umum;
- p. Membuat laporan bulanan dan tahunan;
- q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Seksi Pemberdayaan Masyarakat

Mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan urusan pemberdayaan masyarakat, dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja seksi pemberdayaan masyarakat;
- b. Melaksanakan pembinaan perekonomian, kebudayaan, teknologi tepat guna, lingkungan hidup dan kebersihan;
- c. Menyelenggarakan musyawarah rencana pembangunan kecamatan;
- d. Menghimpun data usaha mikro dan kecil di kecamatan;
- e. Melaksanakan pembinaan kesejahteraan keluarga dan pemberdayaan perempuan;
- f. Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan musyawarah rencana pembangunan kelurahan;
- g. Membantu pelaksanaan penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan;
- h. Menyusun jadwal dan melaksanakan gotong royong kebersihan lingkungan;



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

- i. Melakukan pembinaan rukun tetangga, lembaga dan organisasi kemasyarakatan;
- j. Membantu pengembangan adat daerah dan menginventarisasi lembaga, tokoh dan pemuka masyarakat;
- k. Menghimpun data dan menyajikan informasi pemberdayaan masyarakat;
- l. Membuat laporan bulanan dan tahunan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya

4. Seksi Pelayanan Umum

Mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan urusan pelayanan umum, dengan rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kerja seksi pelayanan umum;
- b. Melaksanakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan;
- c. Menyiapkan dan menyajikan data-data pelayanan di kecamatan;
- d. Melaksanakan percepatan pencapaian standar pelayanan;
- e. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di kelurahan;
- f. Menyiapkan bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kecamatan,;
- g. Membuat laporan bulanan dan tahunan;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

5. Seksi Kesejahteraan Sosial



Seksi Kesejahteraan Sosial berkedudukan sebagai unsur pembantu Camat dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Camat melalui Sekretaris.

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas membantu Camat dalam melaksanakan urusan Kesejahteraan Sosial, dengan rincian tugas sebagai berikut:

- a. menyusun rencana kerja seksi kesejahteraan sosial;
- b. melaksanakan pembinaan mental dan spiritual masyarakat dalam kecamatan;
- c. melaksanakan pembinaan peningkatan gizi keluarga di kecamatan;
- d. membantu penyelenggaraan pembinaan kegiatan sosial di kecamatan;
- e. membantu dan melaksanakan pemantauan penyaluran bantuan sosial dan distribusi bantuan barang bagi korban bencana di kecamatan;
- f. menghimpun data penyandang masalah kesejahteraan sosial dan membantu penanganan masalah-masalah sosial di kecamatan;
- g. menghimpun data peserta jaminan kesehatan masyarakat di kecamatan;
- h. melakukan pembinaan lembaga pengembangan tilawatil qur'an di kecamatan;
- i. melaksanakan pengawasan disiplin pegawai dalam lingkungan kecamatan;
- j. membantu kelancaran penerimaan pajak, retribusi dan pendapatan daerah lainnya dalam 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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



- k. membantu pengawasan dan pengamanan aset-aset daerah dalam kecamatan;
- l. membantu organisasi perangkat daerah terkait dalam pelaksanaan penertiban dan penegakan peraturan daerah serta produk hukum lainnya.
- m. membantu organisasi perangkat daerah terkait pelaksanaan penertiban terhadap pedagang kaki lima dan penyandang masalah kesejahteraan sosial dalam wilayah kecamatan;
- n. membantu operasi penanggulangan bencana alam dalam kecamatan; membuat laporan bulanan dan tahunan.
- i. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

D. Visi, dan Misi Pemerintah Kecamatan Kota Baru

1. Visi

Visi Pemerintah Kecamatan Kotabaru Yaitu : “Menjadikan Kecamatan Kotabaru Sebagai Simpul Pelayanan Prima Yang Didukung Sumber Daya Manusia Yang Profesional Menuju Kota Jambi Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa Berbasis Pada Masyarakat Yang Berakhlak dan Berbudaya”

Penjabaran Visi di atas adalah sebagai berikut :

Pusat Perdagangan dan Jasa : Sesuai dengan rencana pola ruang dan rencana zonasi RTRWH, pusat perdagangan dan jasa merupakan

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

kawasan pengembangan aktivitas perdagangan dan jasa dengan skala pelayanan lokal dan regional.

Berbasis Masyarakat : *COMMUNITY BASED* merupakan suatu upaya pemberdayaan kapasitas masyarakat untuk dapat mengenali, menelaah dan mengambil inisiatif untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dilingkungannya serta bersedia untuk menerima perubahan.

Berakhlak : Akhlak berarti prilaku, sikap, perbuatan, adat dan sopan santun Berakhlak berarti seluruh prilaku masyarakat Kota Jambi harus bersikap sopan, santun, baik yang memberikan pelayanan maupun yang menerima pelayanan.

Berbudaya : Manusia adalah makhluk ciptaan Tuhan yang memiliki akal dan pikiran yang dapat dipergunakan untuk menghasilkan ide dan gagasan. Oleh karena itu masyarakat Kota Jambi harus memiliki etika moral, nilai kebaikan, kebenaran, keadilan dan tanggung jawab agar bermakna bagi pembangunan.

Pelayanan Prima : Upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, tepat dan mudah.

Misi Pemerintah Kecamatan Kota Baru dalam upaya pencapaian visi tersebut terdiri dari :

1. Meningkatkan kapasitas kelembagaan dan kualitas sumber daya aparatur;
2. Meningkatkan kualitas perencanaan pembangunan;
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik;



4. Meningkatkan ketentraman dan ketertiban masyarakat;
5. Meningkatkan sarana prasarana kecamatan yang mendukung pelayanan kepada masyarakat;
6. Dan terciptanya lingkungan kecamatan yang indah, bersih dan nyaman.

Tujuan dan Sasaran

Tujuan merupakan implementasi dari pernyataan Misi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1(satu) sampai dengan 5 (lima) tahun. Dengan tujuan ini Kecamatan Kotabaru Kota Jambi telah menetapkan sasaran dengan mempertimbangkan sumber daya dan kemampuan yang dimiliki, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pencapaiannya.

Sasaran Kecamatan Kotabaru Kota Jambi merupakan penjabaran dari masing-masing tujuan yang ditetapkan dan dialokasikan secara periodik setiap tahun melalui serangkaian program dimana penetapannya diperlukan untuk memberikan fokus pada penyusunan kegiatan dan pengalokasian sumber daya organisasi. Semua tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan akan dapat dicapai melalui penyusunan dan pelaksanaan strategi yang tepat.



E. Jenis Jenis Pelayanan di Kantor Camat Kotabaru

Pelayanan yang di berikan oleh Kecamatan Kotabaru kepada masyarakat ada dua jenis, yaitu pelayanan perizinan, dan pelayanan nonperizinan.

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan Perizinan

Jenis Pelayanan Perizinan	
A.	Izin Mendirikan Bangunan(IMB) Kurang dari 70m
1.	Mengisi Formulir
2.	Foto Copy KTP
3.	Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan
4.	Foto dan Gambar Rencana Bangunan/Lokasi
5.	Foto Copy Sertifikat Tanah
B.	Izin Usaha Mikro Dan Kecil
1.	Formulir Permohonan Bermaterai 6000
2.	Foto Copy KTP
3.	Foto Copy NPWP
4.	Pas Foto Ukuran 3x4 Sebanyak 3 Lembar
5.	Surat Pernyataan Tentang Lokasi Usaha(diketahui lurah)
6.	Foto Copy IMB/Sertifikat
7.	Surat Perjanjian Sewa Jika Sewa Tempat
8.	Foto Tempat Usaha
9.	Foto Copy BPJS



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.

10.	Foto Copy Lunas PBB Tahun Berjalan
C.	Surat Rekomendasi Izin Usaha
1.	Foto Copy KTP
2.	Pengantar dari Kelurahan
3.	Foto Copy Akta Notaris
4.	Surat Perjanjian Sewa
5.	Foto Copy Sertifikat/IMB
6.	Mengisi Formulir Permohonan dari DPMPTSP
7.	Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan
D.	Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan
1.	Foto Copy KTP
2.	Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan
3.	Foto Bangunan/Lokasi
4.	Mengisi Formulir Permohonan dari DPMPTSP
5.	Foto Copy Sertifikat tanah

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS SULTHAN 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

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Non Perizinan

Jenis Pelayanan Non Perizinan	
A.	Surat Keterangan Domisili
1.	Foto Copy KTP
2.	Fptp Copy KK
3.	Bukti Lunas PBB Tahun Berjalan
4.	Surat pengantar dari kelurahan/RT
B.	Surat Keterangan (Pembuatan Pasport)
1.	Foto Copy KTP
2.	Foto Copy KK
3.	Foto Copy Akta Kelahiran/ijazah/Buku Nikah
4.	Lunas PBB Tahun Berjalan
C.	Surat Dispensasi Nikah
1.	Foto Copy KTP
2.	Foto Copy KK
3.	N.A Laki-laki dan Perempuan
4.	Lunas PBB Tahun Berjalan
5.	Surat Pengantar dari KUA
D.	Surat Izin Keramaian
1.	Foto Copy KTP
2.	Surat Pengantar Dari RT
3.	Surat pernyataan dari lingkungan yang ditandatangani oleh pemuda dan lurah.
E.	Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD)



1.	Foto Copy KTP
2.	Foto Copy KK
3.	Surat Pengantar dari Lurah
4.	Lunas PBB Tahun Berjalan
F.	Surat Keterangan Tidak Mampu
1.	Foto Copy KTP
2.	Foto Copy KK
3.	Surat pengantar dari RT dan Lurah
G.	Surat Keterangan Ahli waris
1.	Foto Copy KTP
2.	Foto Copy KK
3.	Surat Pengantar dari RT
4.	Akta Kematian
5.	Lumas PBB Tahun Berjalan
H.	Surat Izin Penelitian Mahasiswa
1.	Foto Copy KTP
2.	Surat Pengantar dari Kampus terkait



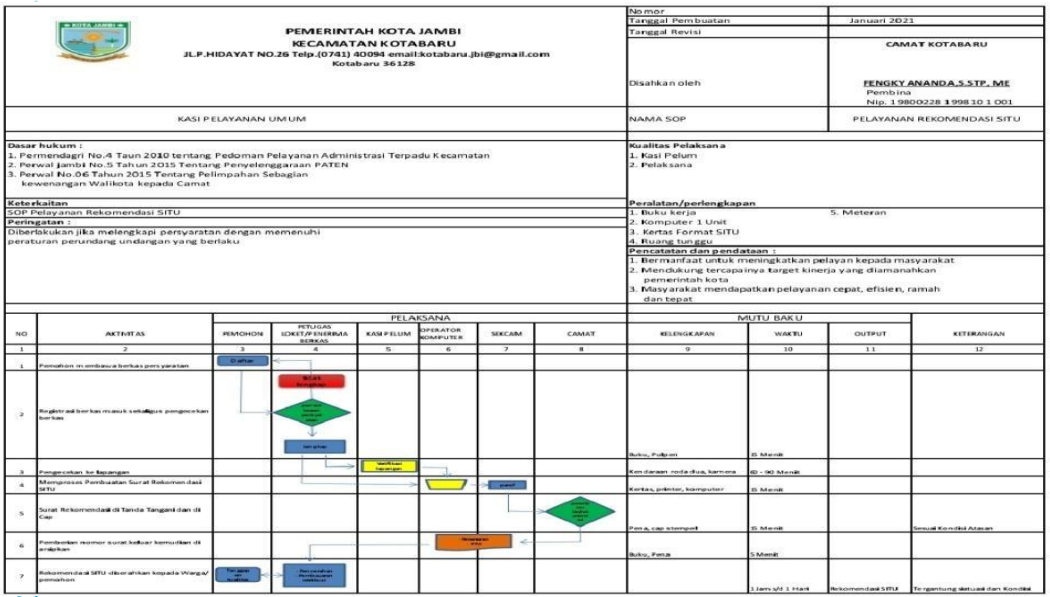
BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Proses pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Kotabaru Kota Jambi

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Sebagaimana di dalam Struktur Operasional Prosedur (SOP) PATEN Kotabaru yang penulis lampirkan. Proses berjalannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Kotabaru, Warga cukup menyerahkan berkas kepada petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, selanjutnya berkas akan di proses oleh Petugas ataupun pegawai di dalam satu tempat kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai.

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



Gambar 2 : Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SITU di Kecamatan Kota baru Kota Jambi.

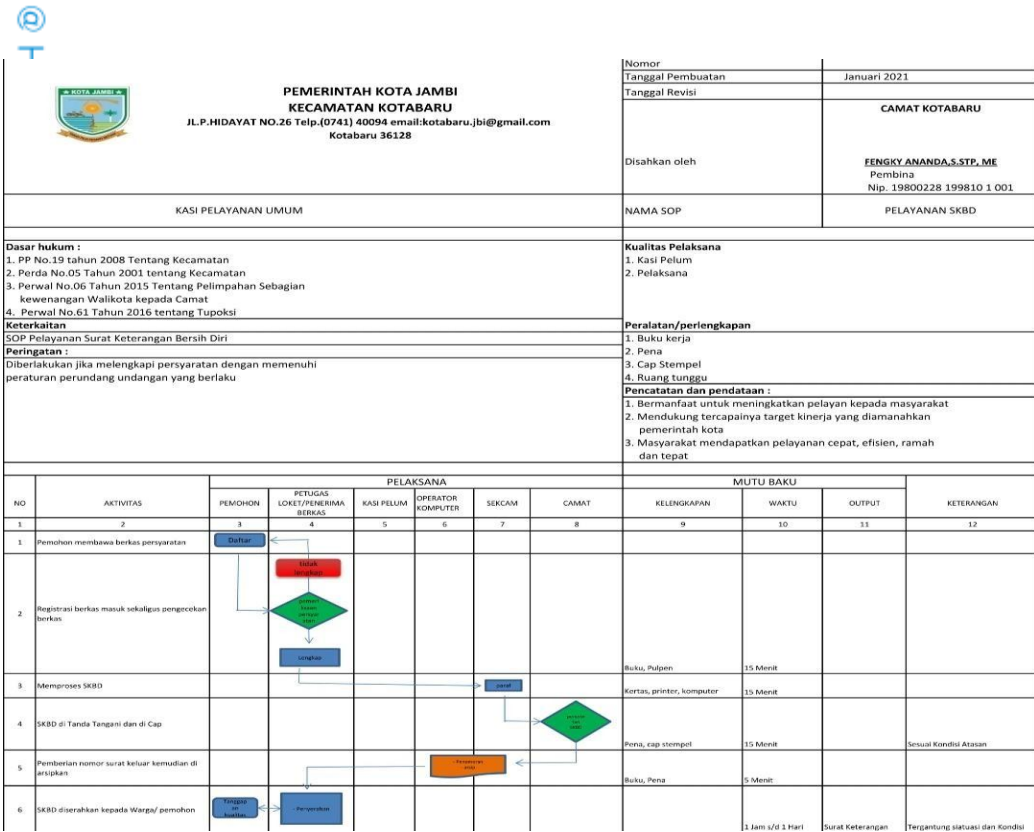
<p align="center">PEMERINTAH KOTA JAMBI KECAMATAN KOTABARU J.L.P.HIDAYAT NO.26 Telp.(0741) 40094 email:kotabaru.jbi@gmail.com Kotabaru 36128</p>								Nomor Tanggal Pembuatan Januari 2021			
KASI PELAYANAN UMUM								Tanggal Revisi CAMAT KOTABARU FENGGY ANANDA,S.STP,ME Pembina Nip. 19800228 199810 1 001			
Dasar hukum : 1. Permendagri No.4 Taun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 2. Perwal Jambi No.5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan PATEN 3. Perwal No.06 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian kewenangan Walikota kepada Camat								Kualitas Pelaksana 1. Kasi Pelum 2. Pelaksana			
Keterangan SOP Pelayanan Penerimaan Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil								Peralatan/perengkapan 1. Buku kerja 2. Komputer 1 Unit 3. Kertas Format Surat Izin Usaha Mikro Dan Kecil 4. Ruang tunggu			
Peringatan : Diberlakukan jika melengkapi persyaratan dengan memenuhi peraturan perundang undangan yang berlaku								Pencatatan dan pendataan : 1. Bermanfaat untuk meningkatkan pelayan kepada masyarakat 2. Mendukung tercapainya target kinerja yang diamanahkan pemerintah kota 3. Masyarakat mendapatkan pelayanan cepat, efisien, ramah dan tepat			
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			
		PEMOHON	PETUGAS LOKET/PENERIMA BERKAS	KASI PELUM	OPERATOR KOMPUTER	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
1	Pemohon membawa berkas persyaratan	Daftar									
2	Registrasi berkas masuk sekaligus pengecekan berkas										
3	Pengecekan ke lapangan										
4	Memproses Pembuatan Surat IUMK										
5	Surat IUMK di Tanda Tangan dan di Cap										
6	Pemberian nomor surat keluar kemudian di anmpikan										
7	IUMK diserahkan kepada Warga/pemohon										

Gambar 3 : Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan IUMK di Kecamatan Kota baru Kota Jambi

<p align="center">PEMERINTAH KOTA JAMBI KECAMATAN KOTABARU J.L.P.HIDAYAT NO.26 Telp.(0741) 40094 email:kotabaru.jbi@gmail.com Kotabaru 36128</p>								Nomor Tanggal Pembuatan Januari 2021			
KASI PELAYANAN UMUM								Tanggal Revisi CAMAT KOTABARU FENGGY ANANDA,S.STP,ME Pembina Nip. 19800228 199810 1 001			
Dasar hukum : 1. Permendagri No.4 Taun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 2. Perwal Jambi No.5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan PATEN 3. Perwal No.06 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian kewenangan Walikota kepada Camat 4. Perda Kota Jambi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Bangunan								Kualitas Pelaksana 1. Kasi Pelum 2. Pelaksana			
Keterangan SOP Pelayanan Rekomendasi IMB								Peralatan/perengkapan 1. Buku kerja 2. Komputer 3 Unit 3. Kertas Format Rekomendasi IMB 4. Ruang tunggu			
Peringatan : Diberlakukan jika melengkapi persyaratan dengan memenuhi peraturan perundang undangan yang berlaku								Pencatatan dan pendataan : 1. Bermanfaat untuk meningkatkan pelayan kepada masyarakat 2. Mendukung tercapainya target kinerja yang diamanahkan pemerintah kota 3. Masyarakat mendapatkan pelayanan cepat, efisien, ramah dan tepat			
NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			
		PEMOHON	PETUGAS LOKET/PENERIMA BERKAS	KASI PELUM	OPERATOR KOMPUTER	SEKCAM	CAMAT	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KETERANGAN
1	Pemohon membawa berkas persyaratan	Daftar									
2	Registrasi berkas masuk sekaligus pengecekan berkas										
3	Pengecekan ke lapangan										
4	Memproses Pembuatan Surat Rekomendasi IMB										
5	Surat Rekomendasi di Tanda Tangan dan di Cap										
6	Pemberian nomor surat keluar kemudian di anmpikan										
7	Rekomendasi IMB diserahkan kepada Warga/pemohon										

Gambar 4 : Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan IMB di Kecamatan Kota baru Kota Jambi

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



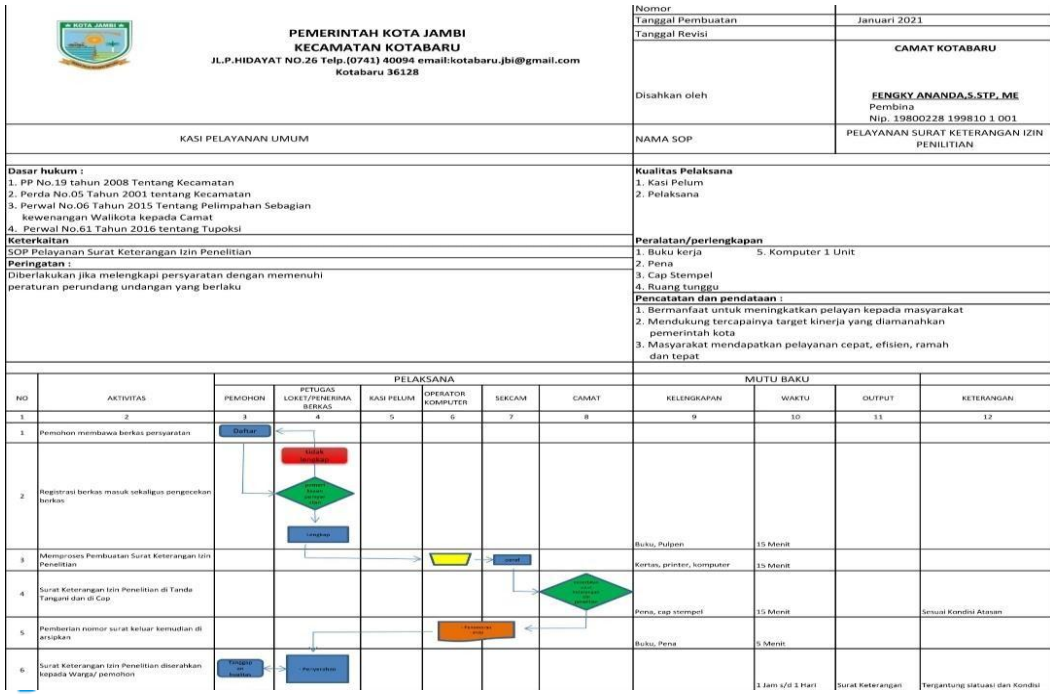
Gambar 5: Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan SKBD di Kecamatan Kota baru Kota Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

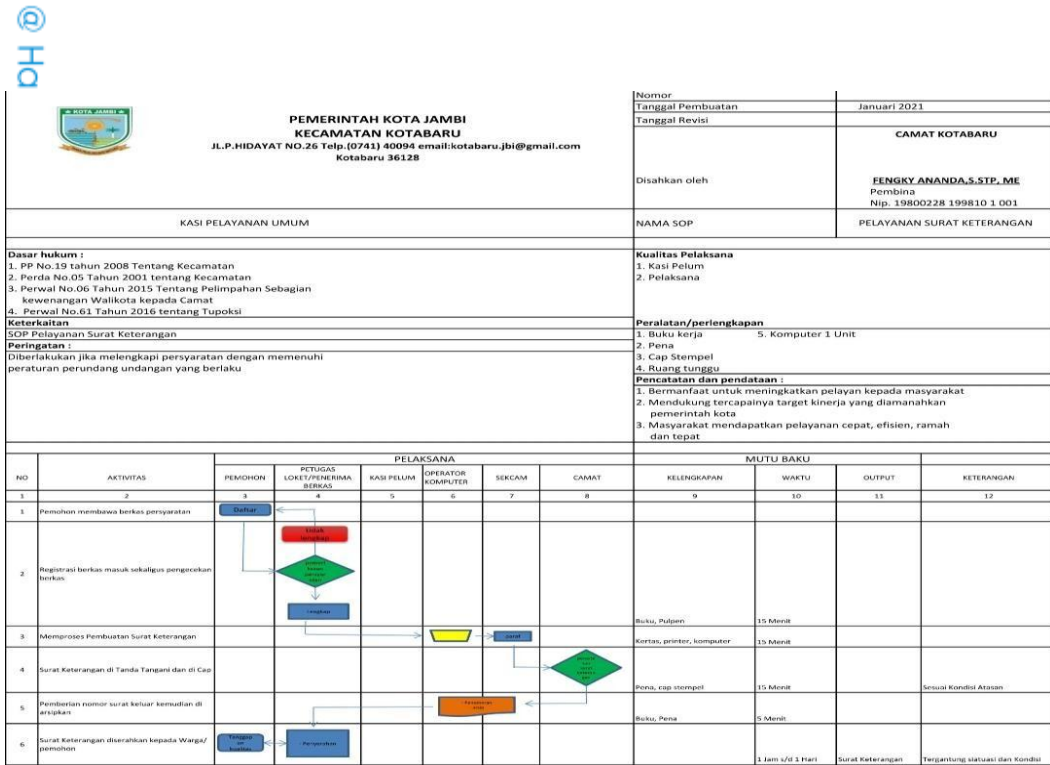
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suqam Jambi

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 Suqam Jambi.



Gambar 6 : Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Izin Penelitian di Kecamatan Kota baru Kota Jambi



Gambar 7 : Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Surat Keterangan di Kecamatan Kota baru Kota Jambi

Sejak adanya PATEN semua proses pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Camat Kotabaru Kota Jambi khususnya dalam pelayanan umum menjadikan pelayanan lebih sederhana dari sebelumnya. Terdapat beberapa perubahan yang terjadi setelah adanya PATEN yaitu, dulu sebelum adanya PATEN ini masyarakat di haruskan melalui proses ke sub bagian masing masing ketika hendak mengurus berkas administrasi tapi sekarang tidak lagi, masyarakat hanya menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas penerima berkas setelahnya masyarakat hanya duduk menunggu berkas itu di proses sampai terbitnya dokumen tersebut. Sebagaimana wawancara penulis dengan Ibu Iis Ida Rostina selaku Kasi Pelayanan umum Kantor Camat Kotabaru Kota jambi yang menjelaskan sebagai berikut:



“Sejak terbentuknya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada tahun 2016 kita sebagai pemberi pelayanan merasakan kemudahan, karna kalau dulu sebelum adanya PATEN urusan pelayanan masih sangat berantakan beda dengan yang sekarang pelayanan nya lebih tersusun karena masyarakat tidak susah- susah lagi untuk mengurus perizinan”.³⁵

Wawancara penulis dengan Bapak Hasanudin selaku masyarakat

Kecamatan Kotabaru Kota jambi yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Sebelum nya kami bingung untuk mengurus semua nya karena harus ribet kesana kesini, sekarang kita datang ke sini hanya menyerahkan berkas dan menunggu sebentar dokumen yang yang di ajukan langsung selesai karena semua selesai di loket pelayanan, dari petugas nya juga mempermudah karena semua nya jadi tersusun dan tidak berantakan lagi”.³⁶

Wawancara penulis dengan Ibu Khairunnisa sebagai pegawai pelum

Kantor Camat Kotabaru Kota jambi yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Untuk Masyarakat yang ingin mengurus perizinan atau dokumen lainnya mereka harus mengambil nomor antrian lalu memberikan berkas kepada pegawai loket pelum, kemudian masyarakat menunggu ketika dokumen dalam proses”.³⁷

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara di atas, dapat dipahami bahwa dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat memberikan dampak positif bagi petugas Pelum dan masyarakat. Kesuksesan dalam pelayanan Administrasi dapat dilihat dari kerjasama antara pemerintah dengan masyarakatnya.

³⁵Wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostina selaku Kasi pelum Kecamatan Kota Baru Kota Jambi

³⁶ Wawancara dengan Bapak Arief Kurniadi selaku pegawai pelum Kecamatan Kota Baru Kota Jambi

³⁷ Wawancara dengan Ibu Khairunnisa selaku pegawai pelum Kecamatan Kota Baru Kota Jambi

Beberapa aspek yang dapat di jadikan acuan untuk mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan di Kantor Camat Kota Baru dalam penelitian ini, yaitu:³⁸

1. Sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana

Sumber daya manusia berhubungan dengan kemampuan petugas pelayanan yang meliputi kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kecakapan dalam memberikan informasi terkait pelayanan. Dana yaitu berhubungan dengan biaya operasional dalam pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah. Sarana dan prasarana yaitu berhubungan dengan kebutuhan IT yang mendukung pelayanan dan tempat pelayanan yang memadai bagi masyarakat yang menunggu giliran untuk dilayani. Sumber daya manusia pelaksana teknis/petugas penyelenggaraan PATEN di Kantor Camat Kotabaru dalam hal ini adalah kepala seksi dan Pegawai/staff bidang pelayanan umum berjumlah 7 orang hanya 1 orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil, dan 6 orang lainnya berstatus tenaga kerja kontrak. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Ibu Iis selaku kasi pelayanan umum mengatakan :

“Ya kalau masalah sumber daya manusia, meskipun pegawai kami non PNS kami selaku penyelenggara pelayanan administrasi menyesuaikan dengan intruksi dari pimpinan mengikuti diklat penyelenggaraan PATEN setiap tahunnya. Kami terus berusaha memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada masyarakat yang datang kesini untuk mengurus. Memaksimalkan pelayanan supaya masyarakat tidak terlalu lama menunggu pada saat pengurusan administrasi dan petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara jelas”.³⁹

³⁸ Sondang P.Siagian. (2013). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi aksara. Hlm.89

³⁹ Wawancara dengan Ibu Iis Ida Rostiana selaku Kasi pelayanan umum Kantor Camat Kota Baru





Selain perubahan pada sistem pelayanannya juga terdapat perubahan pada pembiayaan operasionalnya yaitu, jika dulu sebelum adanya PATEN ini masyarakat di kenakan biaya tambahan ketika mengurus keperluan administrasi tetapi sekarang tidak lagi. Sebagaimana hasil wawancara peneliti dengan bapak Suwito selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Kecamatan Kotabaru mengatakan sebagai berikut :

“Kalau sumber dana penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan itu dari APBD dan memang ada anggarannya untuk operasional pelayanan disini. Kalau masalah sarana dan prasarana disini, perangkat yang kami gunakan dalam pelayanan administrasi itu seperti komputer belum memadai atau masih terbatas sedangkan tempat pelayanannya itu ya sudah memadai”⁴⁰.

Kelengkapan sarana dan prasarana kantor untuk mendukung kegiatan operasional pelayanan umum Kecamatan Kota Baru Kota Jambi antara lain; Komputer (4 Unit), Printer (2 Unit), Meja Kerja (7 Unit), Ruang Tunggu (1 Unit), Ruang bermain anak (1 Unit), Pojok baca (1 Unit), Ac (2 Unit).

Wawancara peneliti dengan Bapak Abdan Syakura selaku Pegawai bagian Pelum Kantor Camat Kotabaru Kota Jambi yang mengatakan:

“Dalam hal penyediaan fasilitas sarana dan prasarana di ruang Pelayanan Umum sudah cukup lengkap, seperti fasilitas yang kita berikan kepada masyarakat ketika berkunjung ke kantor camat, kami sudah menyediakan Loker penerimaan berkas dan ruang tunggu untuk mereka yang sedang melakukan proses pelayanan, dimana sebelumnya masyarakat harus ke sub-bagian masing-masing untuk menerima pelayanan, akan tetapi sekarang mereka

⁴⁰ Wawancara peneliti dengan bapak suwito selaku kepala seksi Pemberdayaan masyarakat Kantor Camat Kota Baru Kota 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 Sulthna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthna Jambi

hanya perlu ke PATEN saja. Selain itu juga untuk para pegawai, kita juga sudah di sediakan ruangan untuk masing-masing sub- bagian, yang sebelumnya hanya dijadikan di satu ruangan saja”.⁴¹

Berdasarkan fasilitas sarana dan prasarana yang di sediakan oleh pihak Kantor Kecamatan Kotabaru sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak Tarmizi selaku masyarakat di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Dalam penyediaan layanan yang di berikan oleh pihak kecamatan sudah baik, dalam penyediaan layanan di bagian pelayanan umum. Masyarakat jadi lebih dipermudah dalam mengurus berbagai keperluan. Selain itu pegawainya sangat tanggap. Sekarang juga pengunjung disediakan ruang tunggu yang sangat nyaman dan tidak membosankan ketika harus mengantri, itu yang saya rasakan ketika saya sedang mengurus surat Izin Mendirikan Usaha beberapa hari lalu.”⁴²

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa, penyelenggara pelayanan administrasi berusaha melayanisemaksimal mungkin dengan baik. Adapun dana tidak dibebankan kepada masyarakat pada saat proses pengurusan dan sumber dana itu sendiri dari APBD. Perangkat yang digunakan belum memadai atau masih terbatas, akan tetapi tempat pelayanannya sudah memadai.

⁴¹ Wawancara dengan Bapak Abdan Syakura selaku pegawai pelum Kecamatan Kota Baru Kota Jambi

⁴² Wawancara dengan Bapak Tarmizi sebagai masyarakat di Kecamatan Kota Baru Kota 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.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Hendry selaku Sekretaris Camat Kotabaru Kota Jambi menjelaskan :

“Setiap bulan itu kita ada rapat pembinaan perangkat, kita memberi arahan bagaimana harusnya melayani masyarakat dengan baik dan setiap akhir bulan kita melakukan evaluasi kinerja dari aparat yang melaksanakan tugas. Ketika ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan kami disini, maka kami akan memberikan pemahaman kepada masyarakat dimana letak ketidak puasaannya, kemudian itu menjadi bahan evaluasi aparat untuk kedepannya, karna kami disini merupakan pelayan untuk masyarakat. Kalaupun dalam proses pelayanan terdapat kekurangan, kami berusaha lagi memperbaikinya. Dalam proses pengurusan, masyarakat tidak dibebankan untuk membayar, karena itu sudah gratis. Sumber dana penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan itu dari APBD/APBN. Komputer masih terbatas, kalau tempatnya sendiri itu bisa dikatakan sudah bagus atau memadai dan bisa kita lihat langsung juga tempat pelayanan kami disini dan ruang tunggu”.⁴³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah fokus utama dalam program ini, hal ini dapat dilihat dari keseriusan pejabat kecamatan dalam melakukan serangkaian inovasi dan perbaikan guna memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Selain itu, tidak hanya bentuk pelayanan yang terus dioptimalkan, akan tetapi dalam hal pendanaan juga sama sekali tidak dibebankan kepada masyarakat. Adapun perangkat yang digunakan masih terbatas tetapi, tempat pelayanannya sudah memadai.

Wawancara peneliti dengan ibu Iis selaku kepala seksi pelayanan umum kantor camat Kotabaru Kota Jambi mengatakan :

“Disini kita ada kotak saran terkait masalah pelayanan-pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Baru secara administrasi, setiap bulan kita lakukan evaluasi apa saja saran dari masyarakat atau warga yang

⁴³ Wawancara peneliti dengan bapak Hendry selaku Sekretaris Camat Kota baru Kota 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

terlayani di Kecamatan Kota Baru. Kalaupun ada keluhan dari masyarakat terkait proses pelayanan disini, maka kami berusaha memperbaiki apa-apa saja yang menjadi kendala. Kami disini berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, memberi informasi secara jelas supaya masyarakat paham. Semua aparat yang melaksanakan tugasnya disini berusaha secepat mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang kesini, misalnya mereka ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) kami berusaha menyelesaikan secara cepat supaya mereka tidak lama menunggu. Proses pelayanan dilakukan juga secara gratis, sama sekali tidak membebankan masyarakat yang hendak mengurus dokumen dan lain-lain. Dan sumber anggarannya pelayanan administrasi terpadu kecamatan itu dari APBD/APBN dan instansi yang terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil). Untuk saat ini fasilitas yang digunakan dalam proses pelayanan administrasi, yaitu komputer, kamera pemotretan itu sudah layak akan tetapi masih terbatas”⁴⁴.

Kurang lebih sama halnya penjelasan di Atas, Ibuk Okca selaku Staff

PATEN juga memberikan penjelasan bahwa :

“Kami di sini berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan memberi informasi secara jelas supaya masyarakat cepat memahami apa yang kami sampaikan. Proses pelayanan dilakukan juga secara gratis, sama sekali tidak membebankan masyarakat yang hendak mengurus dokumen dan lain-lain. Sumber anggaran pelayanan administrasi terpadu kecamatan itu dari APBD/APBN dan instansi yang terkait yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Capil). Dan untuk tempat pelayanannya itu sudah memadai”⁴⁵.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibuk Iis dan Ibuk Okca di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai standar kelayakan yang ada. Hal ini didukung oleh anggaran serta sarana dan prasarana yang memadai. Segala macam perangkat pendukung pelayanan masyarakat dalam kondisi baik dan sangat layak. Namun, sebagai catatan hanya perlu ditambahkan unit operasionalnya, selain

⁴⁴ Wawancara dengan Ibuk Iis selaku kepala seksi pelayanan umum Kantor camat kota Baru Kota Jambi

⁴⁵ Wawancara dengan Ibuk Okca selaku pegawai / staf PATEN



itu semuanya telah memenuhi standar kelayakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hasanuddin selaku Masyarakat Kecamatan Kotabaru Kota Jambi mengatakan :

“Kalau masalah biaya sudah tidak lagi dibebankan kepada masyarakat dalam hal pelayanan dasar karna itu merupakan hak dasarnya setiap masyarakat untuk menerima pelayanan administrasi. Perangkat yang digunakan itu sudah memadai walaupun sekarang perkembangan zaman sebagai masyarakat awam saya harus tetap berusaha menyesuaikan diri untuk mengikuti perkembangan zaman. Sebagaimana kita ketahui bahwa, di era globalisasi saat ini kita dituntut sekali untuk selalu berusaha menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman”.⁴⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa, masyarakat lebih mudah dalam menerima pelayanan administrasi. Hal ini mulai dari biaya yang digratiskan sampai dengan sarana yang telah memadai untuk menunjang aktifitas pelayanan di kantor kecamatan.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan diatas terkait dengan ketersediaan indikator sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Sumber daya manusia dapat disimpulkan bahwa segala perangkat pelayanan administratif berupa staff kecamatan di kantor kecamatan Kota Baru Kota Jambi telah memberikan pelayanan yg terbaik dan profesional kepada masyarakat.
- b) Dana dapat disimpulkan bahwa dari segi biaya administrasi telah dicover sepenuhnya oleh dana APBD/APBN dan Capil yang sehingga masyarakat tidak dibebankan biaya administrasi dalam mengurus

⁴⁶ Wawancara dengan Bapak Hasanuddin selaku masyarakat Kecamatan kota baru Kota Jambi



berbagai kepentingan di Kantor Kecamatan.

- c) Sarana dan prasarana dapat disimpulkan bahwa sedikit kendala yang harus dioptimalkan adalah ketersediaan sarana penunjang berupa perangkat IT yang harus disiapkan maka unit prasarana harus diperbanyak lagi guna lebih memaksimalkan kinerja pelayanan kepada masyarakat dan prasarana penunjang telah sesuai standar yang ada.

2. Jumlah mutu dan pelayanan

Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan yaitu jumlah berkaitan dengan jumlah rata-rata yang dihasilkan dari banyaknya jenis layanan administrasi kependudukan, sedangkan mutu pelayanan yang dihasilkan berkaitan dengan kemudahan dalam pelayanan, kecepatan pelayanan yang dihasilkan dan keakuratan produk yang dihasilkan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Suwito selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Camat Kotabaru kota Jambi mengatakan :

”kami selaku aparat berusaha menyelesaikan permintaan masyarakat yang jumlahnya tidak sedikit, memaksimalkan pelayanan yang ada. Berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat yang hendak mengurus administrasi di Kecamatan”.⁴⁷

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Fikri selaku Staff Paten mengatakan :

“Aparat mampu menyelesaikan secara akurat permintaan masyarakat yang jumlahnya memang tidak sedikit. Disini kita ada 3 pelayanan perizinan dan 3 pelayanan non perizinan. Meskipun kami disini sering bermasalah jaringannya dalam pelayanan administrasi kepada

⁴⁷ Wawancara dengan Bapak Suwito selaku kepala seksi pemberdayaan Masyarakat Kantor Camat Kota baru Kota Jambi

masyarakat tapi kami berusaha melayani dengan baik, menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat serta akurat dan memberikan informasi secara rinci kepada masyarakat yang datang dalam hal mengurus administrasi”⁴⁸.

Tabel 1.3 Data Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Adminstrasi terpadu Kecamatan (PATEN) tahun 2021

No	BULAN	Jenis Pelayanan						KETERANGAN
		Perizinan			Non-Perizinan			
		Rekom IMB	Rekom SITU	IUMK	S.Ket	SKBD	Izin penelitian	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	JANUARI	11	34	33	6	15	1	
	FEBRUARI	18	45	29	7	24	2	
	MARET	11	31	40	6	127	2	
	APRIL	18	27	159	2	35	-	
	MEI	2	12	28	-	26	-	
	JUNI	12	30	71	3	33	2	
	JULI	14	32	29	1	58	1	
	AGUSTUS	8	21	118	-	39	1	
	SEPTEMBER	9	22	60	1	63	-	
	OKTOBER	12	18	32	4	18	-	
	NOPEMBER	10	14	22	5	4	2	
	DESEMBER	18	21	18	2	3	1	
	JUMLAH	143	307	639	37	445	12	

⁴⁸ Wawancara dengan bapak Fikri selaku Staff/ pegawai PATEN



Tabel 1.4 Data Perizinan dan Non Perizinan Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) Kotabaru Tahun 2022

No	BULAN	Jenis Pelayanan						KETERANGAN
		Perizinan			Non-Perizinan			
		Rekom IMB	Rekom SITU	IUMK	S.Ket	SKBD	Izin penelitian	
1	JANUARI	3	4	5	6	7	8	9
2	FEBRUARI	10	23	21	3	14	3	
3	MARET	1	20	30	7	24	2	
4	APRIL	0	13	32	2	27	5	
5	MAY	0	22	17	4	30	1	
6	JUNI	0	14	10	4	24	1	
7	JULI	0	17	29	4	46	8	
8	AGUSTUS	0	17	20	4	40	0	
9	SEPTEMBER	0	14	28	5	26	5	
10	OKTOBER							
11	NOPEMBER							
12	DESEMBER							
	JUMLAH	14	140	187	33	231	25	

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari jumlah masyarakat yang mengurus administrasi dapat dilihat dari pelayanan yang terdiri dari 2 bagian yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan nonperizinan. Pada jenis layanan perizinan terdiri dari Izin mendirikan bangunan, Izin usaha mikro dan kecil, dan surat izin tempat usaha dengan total jumlah keseluruhan yang dihasilkan pada tahun 2021 yaitu 1.089, dan pada tahun 2022 yaitu 341 sedangkan non perizinan terdiri dari Surat Keterangan, SKBD, dan Izin Penelitian dengan total jumlah keseluruhan yang dihasilkan pada tahun 2021 yaitu 494, dan pada tahun 2022 yaitu



289. Namun pada akhir bulan februari tahun 2022 pelayanan IMB bukan lagi wewenang dari kecamatan. Sebagaimana wawancara dengan Ibu Iis selaku kasi pelayanan umum menjelaskan sebagai berikut :

“untuk pengurusan IMB itu sekarang tidak lagi di sini, mulai dari bulan februari 2022 lalu, masyarakat mengurus IMB ini langsung melalui website resmi Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) yang di kelola langsung oleh pemerintah pusat yaitu kementerian PUPR”.⁴⁹

Peneliti juga melihat ada sedikit kendala dalam pemenuhan pelayanan hak dasar masyarakat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak Hendry selaku Sekretaris Camat Kotabaru Kota Jambi Juga mengatakan :

“Beberapa pelayanan administrasi terpadu kecamatan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya adalah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi atau menjamin hak dasar dan kebutuhan dasar masyarakat atau penduduk. Aparat mampu menyelesaikan permintaan masyarakat yang jumlahnya tidak sedikit kalau jaringan kami lumayan bagus, akan tetapi kami disini sering terkendala dijaringan. Kadang itu 1 hari full itu jaringan bermasalah, jadi masyarakat yang datang kesini mengurus administrasi di Kantor Kecamatan harus sabar menunggu besok”.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hendry, maka penulis menyimpulkan bahwa “pelayanan administrasi terpadu kecamatan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya di Kantor Kecamatan Kota baru sudah berjalan sesuai dengan pemenuhan dari segi jumlah dan mutu pelayanan. Namun masih

⁴⁹ Wawancara dengan ibu Iis selaku kasi pelayanan umum Kantor Camat Kota Baru Kota

⁵⁰ Wawancara dengan bapak Hendry selaku Sekretaris Camat Kota baru kota Jambi



terkendala pada jaringan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tarmizi selaku Masyarakat Kecamatan Kota Baru mengatakan :

“Melihat respon dari aparaturnya ketika kami hendak mengurus berkas administrasi itu sudah bagus, misalnya masyarakat hendak mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) pelayanan yang bertugas disana dia bisa selesaikan secara cepat. Jika ada masyarakat yang kurang mengerti maka aparat langsung menjelaskan secara rinci. Pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan menurut saya mudah dan tidak ribet juga, karena persyaratan berkas juga tidak mempersulit masyarakat yang mau mengurus administrasi”.⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa, Aparatur mampu menyelesaikan secara cepat dan tepat permintaan masyarakat dan pelayanan administrasi di kantor Kecamatan mempermudah masyarakat yang hendak mengurus berkas administrasi.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan terkait jumlah dan mutu pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kota Baru, dapat diketahui bahwa dari jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan dapat dilihat dari pelayanan yang terdiri dari 2 bagian yaitu pelayanan perizinan dan pelayanan nonperizinan. Pada jenis layanan perizinan terdiri dari Izin mendirikan bangunan, Izin usaha, dan surat izin tempat usaha dengan total jumlah keseluruhan yang dihasilkan pada tahun 2021 yaitu 1.089, dan pada tahun 2022 yaitu 341 sedangkan non perizinan terdiri dari Surat Keterangan, SKBD, dan Izin Penelitian dengan total jumlah keseluruhan yang

⁵¹ Wawancara dengan bapak Tarmizi selaku masyarakat Kota Baru Kota Jambi



dihasilkan pada tahun 2021 yaitu 494, dan pada tahun 2022 yaitu 289.

3. Batas Waktu

Batas waktu yaitu berkaitan dengan jam kerja pelayanan yang ditentukan oleh pemerintah kecamatan dalam mengurus. Kesesuaian waktu terhadap penyelesaian produk layanan administrasi kependudukan dengan berpedoman pada standar waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Suwito selaku Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat Kantor Kecamatan kota Baru Kota Jambi menjelaskan :

“Terkait batas waktu, jam kerja operasional sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan buka hari seninsampai hari jumat saja, sabtu dan minggu kantor libur”. Terkait penyelesaian produk itu cuma 1 hari saja kecuali kita terkendala jaringan ya tidak bisa selesai hari itu juga”.⁵²

Juga hasil wawancara dengan bapak Abdan Syakura selaku Staff Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mengatakan :

“Mengenai batas waktu itu disini kita buka pelayanan mulai dari jam 07.30 sampai dengan jam 14.30 dan kalau ada masyarakat datang untuk buat Kartu Tanda Penduduk (KTP) ya kita selesaikan secepat mungkin, kalau tidak ada gangguan jaringan ya kurang lebih 20 menit bisa langsung jadi”.⁵³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa, batas waktu pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang semestinya, dengan waktu yang tepat sesuai jam kerja kantor dan pelayanan yang cepat

⁵² Wawancara dengan Bapak Suwito selaku Kepala seksi Pemberdayaan masyarakat kantor Camat Kota Baru Kota Jambi

⁵³ Wawancara dengan Bapak Abdan syakura selaku pegawai/staff PATEN

sehingga memudahkan masyarakat dalam hal mengurus segala urusan keadministrasian.

Tabel 1.5 : Jam Kerja Operasional

Waktu	Jam Operasional	Keterangan
Senin	07.30 – 14.30	Pelayanan
	12.00 – 13.00	Istirahat
Selasa	07.30 – 14.30	Pelayanan
	12.00 – 13.00	Istirahat
Rabu	07.30 – 14.30	Pelayanan
	12.00 – 13.00	Istirahat
Kamis	07.30 – 14.30	Pelayanan
	12.00 – 13.00	Istirahat
Jumat	07.30 – 14.30	Pelayanan
	11.30 – 13.00	Istirahat

Sumber : Bagian pelayanan umum Kantor Camat kota Baru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibuk Buk Intan selaku masyarakat Kecamatan Kotabaru mengatakan :

“Waktu saya mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan itu sebentar sekali baru selesai, saya kumpul saja Kartu Keluarga dengan Ijazah SMA sekitaran 30 menit sudah selesai. Kalau menurut saya sudah bagus sekali karna tidak antri juga beda kalau di kantor dukcapil itu lama baru selesai, karna pernah saya temani keluarga saya ke Capil prosesnya itu lama sekali selesai KTP nya”.⁵⁴

Sama juga hal nya hasil wawancara dengan Bapak aldi selaku masyarakat Kecamatan Kotabaru juga mengatakan :

“Kalau saya pernah mengurus Kartu Tanda Penduduk di Kantor Kecamatan itu sekitar 2 jam karna saya datang jam 11 lewat pas

⁵⁴ Wawancara dengan Ibuk Intan selaku masyarakat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi



staffnya mau istirahat, jadi saya kumpul berkas dulu di loket terus menunggu sampai jam 13.00, lalu di proses dan dipanggil untuk foto dan sidik jari kemudian dilengkapi data-data dan menunggu sekitar 30 menit dan selesai”⁵⁵.

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa, kesesuaian waktu pelayanan petugas dapat menyelesaikan produk layanan terkait dengan dokumen kependudukan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan dan jam kerja operasional pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan Kotabaru Kota Jambi.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan terkait batas waktu pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kota Baru bahwa, batas waktu pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang semestinya, dengan waktu yang tepat sesuai jam kerja kantor dan pelayanan yang cepat sehingga memudahkan masyarakat dalam hal mengurus segala urusan keadministrasian. Pelayanan yang diberikan sangat memudahkan masyarakat karena tidak memerlukan waktu yang lama dalam pelayanannya

⁵⁵ Wawancara dengan bapak Aldi selaku masyarakat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi





4. Tata Cara Pelayanan Yang Harus Ditempuh

Tata cara pelayanan yang harus ditempuh yaitu berkaitan dengan kesederhanaan dalam proses yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan khususnya bagi penyedia layanan. Berdasarkan kesempatan wawancara Ibuk Okca selaku Staff PATEN di Kantor Camat Kota Baru Mengatakan :

“Prosedur layanan yang harus dilalui sudah cukup mudah dan tidak terlalu ribet juga, syarat-syarat berkasnya kalau masyarakat mau mengurus administrasi kependudukan ataukah surat keterangan itu sudah jelas dan langsung kita jelaskan masyarakat apa-apa yang harus dibawa kalau mau bikin KTP dan lain-lain”.⁵⁶

Hasil wawancara dengan Ibuk Iis selaku Kepala seksi pelayanan umum kantor camat Kota baru juga mengatakan :

“Sekarang itu sudah mudah tidak seperti dulu kalau mau mengurus berkas perizinan dan nonperizinan harus ke kantor capil, nah sekarang itu sudah tidak, masyarakat mengurus di kantor kecamatan sekarang sejak adanya inovasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada tahun 2016. Kalau dulu sebelum adanya PATEN urusan pelayanan masih sangat berantakan beda dengan sekarang, sekarang itu lebih tersusun karna tidak susah payah lagi masyarakat kalau mau mengurus perizinan dan nonperizinan. Syarat-syarat berkas juga tidak mempersulit masyarakat karna jelas apa-apa yang mesti dibawa kalau mau mengurus di sini”.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa, setelah adanya inovasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini maka prosedur pengurusan administrasi menjadi lebih jelas dan tidak membingungkan masyarakat. Hal ini dikarenakan segala

⁵⁶ Wawancara dengan Ibuk Okca selaku Ppegawai/staff PATEN

⁵⁷ Wawancara dengan Ibuk Iis selaku Kepala seksi pelayanan umum kantor camat Kota Baru

tahapan dalam pengurusan dokumen masyarakat sudah bisa diakomodir sepenuhnya di Kantor Kecamatan.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan terkait tata cara pelayanan yang harus ditempuh yaitu, masyarakat mempersiapkan persyaratan berkasnya lalu dikumpul dipetugas loket atau penerima berkas perizinan dan nonperizinan, setelah itu masyarakat dipersilahkan menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Khusus untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), masyarakat mempersiapkan persyaratan berkasnya, lalu dikumpul dipetugas loket atau penerima berkas, setelah itu masyarakat menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk melakukan perekaman sidik jari dan pemotretan untuk foto KTP, setelah itu masyarakat dipersilahkan menunggu kembali, kemudian dipanggil untuk menerima KTP yang telah selesai”.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin 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

5. Inovasi Pelayanan Publik

Dalam memberikan layanan, ada beberapa inovasi yang dilakukan oleh Kecamatan Kotabaru, yaitu:

- a) Sistem Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN)

Pemerintah Kota jambi secara resmi melaunchingkan Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi pada Tahun 2016 Paten ini merupakan pelayanan publik di kecamatan dari tahap



permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat Program ini diluncurkan agar playanan bias lebih dekat dengan Masyarakat.

b) Sistem pelayanan Berbasis Online

upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan lainnya yaitu dengan melakukan pelayanan berbasis online, dengan adanya sistem pelayanan online, tentu ini meningkatkan kualitas suatu layanan. Masyarakat akan lebih dipermudah dalam melakukan proses pelayanan dengan cukup mengakses secara online dan tidak perlu mengantri, akan tetapi proses layanan juga tetap bisa dilakukan secara langsung di kantor camat.

c) Sempel Aja

Upaya lain yang dilakukan dalam peningkatan kualitas layanan yaitu dengan melakukan sistem Sempel Aja, yaitu pemerintah kecamatan berinisiatif untuk memberikan pelayanan dengan maksimal, sistem Sempel Aja ini dilakukan dengan terjun kelapangan mengunjungi masyarakat Disabilitas dan lansia.

Wawancara peneliti dengan Bapak Hasanudin selaku masyarakat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Saya merasa senang dan sangat terbantu terhadap program pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sekarang, karena untuk masyarakat yang sudah tua seperti saya ini jadi mudah

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

untuk mengurus perizinan.”⁵⁸

Dari hasil wawancara di atas, dapat dilihat bahwa masyarakat merasa cukup puas dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Kecamatan yang memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas. Sebelum ada nya Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN), masyarakat sebagai penerima layanan harus bersusah payah mengurus surat perizinan karena masih belum dalam pelayanan satu pintu dan masih bolak balik ke sub bagian masing masing untuk mengurusnya . Akan tetapi, setelah ditetapkannya PATEN, masyarakat tidak perlu menunggu lama karena semua urusan akan selesai dalam satu tempat.

B. Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Kota Baru, yaitu:

1. Sumber Daya Manusia / Staf pegawai

Dalam pelaksanaan dan Penyelenggaraan PATEN di Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi, Masih terhambat oleh kualitas Staf pegawai. Hal ini di tandai dari 4 orang staf pegawai di bagian pengolahan data dan penyiapan berkas dokument hanya 1 orang yang menempuh

⁵⁸Wawancara dengan Bapak Hasanudin sebagai masyarakat di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi





pendidikan dan lulusan ilmu Informasi Teknologi selebihnya merupakan lulusan ilmu Pendidikan dan keguruan, dan pengalaman kerja pun masih kurang. Padahal salah satu komponen dasar penyelenggaraan pelayanan publik yaitu potensi pelaksana atau Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan prilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat. Meskipun begitu pemerintah Kecamatan Kota Baru membuat program Pendidikan dan pelatihan (DIKLAT) bagi pegawai bagian Pengolahan data dan penyiapan berkas dokumen dalam penyelenggaraan Paten.

2. Kurangnya sosialisasi Pemerintahan Kecamatan Kota Baru Kota Jambi.

Program baru yang di terapkan haruslah diiringi dengan sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah, sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan edukasi sekaligus pengetahuan kepada warga masyarakat, karena masyarakatlah yang membutuhkan pelayanan dari pihak pemerintah kecamatan, hal ini bertujuan agar masyarakat tidak kebingungan dalam proses pelayanan.

Pemerintah dianggap kurang memberikan sosialisasi kepada masyarakat sehingga masih banyak warga yang masih kebingungan dalam proses pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, bingung dengan langkah-langkahnya dan persyaratanya. Sebagaimana wawancara peneliti dengan Bapak Edi Wardani selaku masyarakat Kota Baru Kota jambi yang memberikan penjelasan 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 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 Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

“Kami merasa kebingungan dengan program baru yang ada, memang kami dipermudah namun dengan minim dan tiadanya sosialisasi yang dilakukan kami masih sangat kebingungan sehingga kami harus memerlukan waktu lama untuk menyelesaikan urusan yang ingin kami selesaikan.”⁵⁹

Wawancara peneliti dengan Bapak Sumardi selaku masyarakat Kota

Baru Kotajambi yang memberikan penjelasan sebagai berikut:

”Menurut saya program PATEN yang ditetapkan Kantor Camat Jelutung memang sudah baik dan sangat membantu kami sebagai masyarakat untuk mengurus perizinan, Namun sebaiknya ada sosialisasi jadi masyarakat bisa lebih paham, sehingga petugas Paten bisa langsung memproses berkas yang mau diurus.”⁶⁰

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa memang kurangnya sosialisasi pihak Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi terhadap masyarakat, sehingga masyarakat masih merasa kebingungan untuk mengurus perizinan dan non perizinan, walaupun petugas tetap membantu proses pelaksanaannya. Padahal sudah ada perintah dalam Pasal 8 Ayat 2 Undang undang No 25 Tahun 2009. Bahwa salah satu kewajiban organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yaitu melakukan Penyuluhan kepada Masyarakat.⁶¹

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Edi Wardani sebagai masyarakat di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Sumardi sebagai masyarakat di Kecamatan Kota Baru Kota Jambi

⁶¹ Undang undang No 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah di bahas Hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulannya sebagai berikut

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan Pelayanan publik dikecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas kepetugas meja/loket pelayanan, dudukmenunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Jenis-jenis pelayanan di kantor camat Kota Baru di bagi menjadi dua jenis yaitu pelayanan prizinan dan pelayanan non perizinan.
2. Sejak berdirinya PATEN terjadi perubahan positif terhadap pelayanan Administrasi Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi, perubahan positif tersebut dapat dilihat dari proses pelayanan nya dan kepuasan masyarakat dalam mengurus perizinan, mengurus perizinan leih mudah dan efisien waktu karena hanya diproses dalam satu tempat.
3. Faktor Penghambat dari proses pelaksanaan PATEN di Keamatan Kota Baru Kota Jambi adalah karena kurangnya sosialisasiterhadap masyarakat sehingga membuat masyarakat masih merasa kebingungan terhadap proses pelayanan yang ada dikantor Camat Kota Baru untuk mengurus perizinan atau non perizinan selebihnya segala sesuatunya sudah baik.

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



B. Saran

Dengan adanya kesimpulan yang sudah dikemukakan diatas penulis menyarankan ada beberapa hal dalam rangka meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di antaranya;

1. Kepada Kepala Kantor Camat Kota Baru, lebih meningkatkan kompetensi pelaksana teknis atau staf pegawai yang di tugaskan di bidang pengelolaan data Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang sesuai dengan bidang kejurusannya agar Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan baik dalam mengurus perizinan maupu non perizinan
2. Kepada masyarakat harus lebih teliti dalam menyiapkan berkas perizinan yang akan diproses supaya prosesnya tidak memerlukan waktu yang lama.
3. Kepada pihak Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi agar lebih meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat agar pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan lebih berjalan dengan baik dan optimal.

B.

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

A. Literatur

- Astomo Putra, “*prinsip – prinsip pemerintah yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan*”, kanun jurnal ilmu hukum, No 64, 2014.
- Darmalaksana Wahyudin, *Cara Menulis Proposal Penelitian*, (Bandung : Fakultas Ushuludin UIN Sunan Gunung Djati, 2020).
- Dwiyanto Agus , *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*, (Yogyakarta : gajah mada university press, 2021).
- Hasibuan Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT.Bumi Aksara,2005).
- Ibrahim Amin, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Implementasinya*, (Bandung: Mandar Maju, 2008).
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana,2005),
- Khatimah Husnul, *Penerapan Syariah Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011),
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006).
- Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999),
- Mulyadi Deddy , *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Op. Cit, hlm.25
- Mustafa Delly, *Birokrasi Pemerintahan, edisi revisi*, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Ridwan Juniarso Ridwan dan Sudrajat Sodik Achmat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan layanan Publik*, (Bandung: Nuansa, 2010).
- Satori Djaman & Aan K. “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”.(Bandung: Alfabeta 2009).
- Setyobudi Ismanto & Dayanto, *Konsumen dan Pelayanan*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014).
- Silalahi, *Metode penelitian Sosial*, cet Ke-3 (Bandung: Refika Aditama, 2012).



Soehartono Irawan, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2008).

Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan pendekatan kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2010).

Syukur Abdullah, Kumpulan Makalah “*Study Implementasi Latar Belakang Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan*”, (Ujung Pandang: Persadi, 1987).

Winarno Budi, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Media Pressindo, Yogyakarta, 2004.

B. Peraturan Peraturan / Undang Undang

Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

peraturan Pemerintah (PP) Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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

Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 5 Tahun 2015 tentang pedoman Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN).

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 13 Tahun 2014 Pembentukan Kecamatan Alam Barajo, Kecamatan Danau Sipin Dan Kecamatan Paal Merah

C. Lain Lain

Dewi, anova, rani. *Efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan kutoarjo kabupaten purworejo*, Mahasiswi Universitas Sebelas Maret, Surakarta. *Skripsi*. 2016.

Iis Aswin Husain. *Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sipatana Kota Gorontalo*, Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo, *Skripsi*. 2021.

Sundari, jeni. *Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi kasus implementasi*

Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan Tualang Kabupaten Siak), Mahasiswi Universitas Sebelas Maret, Surakarta. *Skripsi*. 2017.
Maryam, siti, neneng. Jurnal: “*Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*”. Jurnal ilmu politik dan komunikasi. Vol 6, No.1 (2016), hlm. 2

<https://keckotabaru.jambikota.go.id>.

<https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-terima-2706-laporan-masyarakat--pada-triwulan-1-tahun-2022>.

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



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

Nomor : B-537 /D.II.1/PP.00.11/1/2023
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian/Riset

Jambi, 26 Januari 2023

Kepada Yth.
Bapak Camat Kecamatan Kota Baru
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:

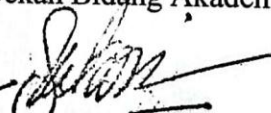
Nama : **Dzakwan Zain**
NIM : 105190002
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : **Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi di Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi)**

Lokasi Penelitian : Kantor Camat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi
Waktu Penelitian : 26 Januari 2023 – 26 April 2023

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

LAMPIRAN LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar informan

No	Nama	Jabatan
	Hendry Asmy Saputra, S.STP	Sekretaris Camat Kota Baru
	Rachmad Suwito, S.E	Kepala seksi pemberdayaan masyarakat
	Iis Ida Rostiana	Kepala seksi pelayanan umum
4	Arief Kurniadi, S.Kom	Pegawai/staf PELUM
5	Khairunnisa	Pegawai/staf PELUM
6	Abdan Syakura	Pegawai/staf PELUM
7	Okca Sunciati, S.Sn	Pegawai/staf PELUM
8	M. Fikri Rullytama	Pegawai/staf PELUM
9	Hasanuddin	Masyarakat
10	Tarmizi	Masyarakat
11	Intan	Masyarakat
12	Aldi	Masyarakat
13	Edi wardani	Masyarakat
14	Sumardi	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 Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi

Lampiran 2. Instrumen Pengumpulan Data (IPD)

1. Observasi

No	Objek Observasi	Keterangan	Tanggal dan waktu pelaksanaan
1	Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi	a. Melihat proses pelaksanaan pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) , mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen yang di lakukan satu tempat	07 Februari s/d 15 Maret 2023

2. Wawancara

No	Subjek Wawancara	Pertanyaan yang di ajukan	Tanggal dan waktu Pelaksanaan
1	Sekretaris Camat Kota Baru Kota Jambi	a. Sejak Kapan pelaksanaan pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini di Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi ? b. Apakah ada kebijakan yang mengatur tentang pelaksanaan pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Perda/Perbup/Kebijakan Kepla Dinas? c. Bagaimana kondisi SDM dalam menyelenggarakan PATEN di Kantor Camat Kota Baru Kota Jambi? d. Apakah Pelaksana teknis/staf pegawai penyelenggara PATEN sudah sesuai dengan ketentuan yang ada? e. Apa saja perubahan setelah adanya PATEN dengan sebelum adanya PATEN?	09 Februari 2023
2	Kasi pelayanan umum Kantor Kecamatan Kota	a. Sejak Kapan pelaksanaan pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini di	09 Februari – 10 Februari 2021

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

	Baru Kota Jambi	<p>Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi ?</p> <p>b. Ada berapa jumlah pegawai / tenaga kerja di Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi</p> <p>c. Apa saja jenis pelayanan yang dapat di peroleh oleh masyarakat dalam pelayanan terpadu di kecamatan Kota baru Kota Jambi?</p> <p>d. Bagaimana proses penerbitan dokumen melalui pelayanan admnistrasi terpadu kecamatan (PATEN), ?</p> <p>e. Berapa jumlah masyarakat yang mengurus administrasi melalui pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam 1 hari/ 1 minggu/1 bulan/ rentang waktu Tahun 2022?</p> <p>f. Apa saja kekuarangan dan kelebihan dari pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)?</p>	
3	Petugas / Staf pelayanan umum Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi	<p>a. Sejak Kapan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini di laksanakan di Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi?</p> <p>b. Apa saja jenis pelayanan yang dapat di peroleh oleh masyarakat dalam pelayanan terpadu di kecamatan Kota baru Kota Jambi</p> <p>c. Berapa jumlah masyarakat yang mengurus administrasi melalui pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam 1 hari/ 1 minggu/1 bulan/ rentang waktu Tahun 2022?</p> <p>d. Kapan jam operasional pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Baru Kota Jambi?</p> <p>e. Apa saja kekuarangan dari pelayanan administrasi terpadu</p>	29 Februari – 31 Februari 2023

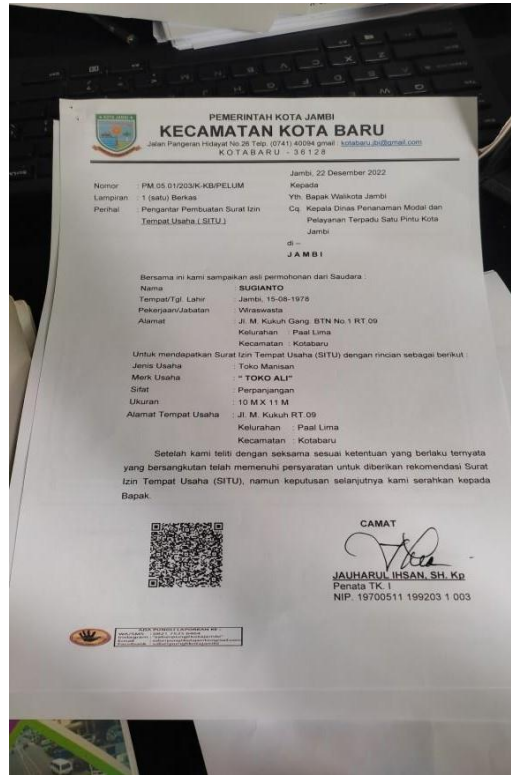
		<p>kecamatan (PATEN) ini ?</p> <p>f. Apa saja kelebihan dari pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini ?</p> <p>g. Bagaimana cara bapak/ibuk mengatasi apabila mendapatkan keluhan dari masyarakat terkait pelayanan</p> <p>h. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang hadirnya pelayanan administrasi melalui pelayan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini ?</p>	
4	Masyarakat Kecamatan Kota Baru Kota Jambi	<p>a. Bagaimana pendapat Bapak/ibu terkait pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) ini di Kantor Camat Kota Baru ?</p> <p>b. Apakaah pelayanan yang di berikan oleh Pegawai di sini kepada Bapak/Ibu sudah baik?</p> <p>c. Apa keluhan bapak/ibu ketika mengurus administrasi Dalam pelayanan admnistrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Kota Baru?</p> <p>d. Bagaimana respon pegawai terhadap keluhan yang ibu sampaikan saat proses pelayanan di kantor ini</p>	07 Maret – 09 Maret 2023

3. Dokumentasi

No	Objek Dokumentasi	ADA / TIDAK ADA	Keterangan
1	Petunjuk teknis (JUKNIS) pelaksanaan Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN)	ADA	
2	Contoh dokumen izin mendirikan bangunan yang di terbitkan	ADA	
3	Contoh dokumen izin UMKM yang di terbitkan	ADA	
4	Lain-lain		

Lampiran 3. Foto foto / Dokumentasi

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



Dokumen yang di Keluarkan



Bersama Bapak Camat Kota Baru



Bersama Kasi pelayanan umum

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi



Bersama Petugas Pelayanan Umum



Bersama Petugas Pelayanan umum

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN 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 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



Bersama Masyarakat kota Baru



Bersama Masyarakat kota Baru

CURICULUM VITAE



A. Identitas diri

Nama : Dzakwan Zain
Tempat/tanggal lahir : Muara Siau, 14 Desember 2001
Jenis Kelamin : Laki Laki
Jurusan : Ilmu Pemerintahan
NIM : 105190002
Daerah asal : Kecamatan Muara Siau, Kabupaten Merangin
Alamat sekarang : Perumahan Pesona kayangan Blok c, simpang sungai duren
No. Telp/HP : 085267007347
Nama/pekerjaan ayah : Rono Karno / petani
Nama/pekerjaan ibu : Murniati / IRT

B. Riwayat Pendidikan

SDN 161/Muara Siau	Tahun Lulus (2012)
MTs.S Zuhratussa'adah Pasar Muara Siau	Tahun Lulus (2015)
SMA N 10 Merangin	Tahun Lulus (2018)

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