

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh **Syahrida Astuti (2022)** STIA Amuntai yang berjudul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Labuhan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor camat Labuhan Amas Utara sudah cukup berkualitas. *Pertama*, ketepatan waktu sudah cukup baik karena pegawai sudah bisa bekerja secara optimal walaupun beberapa pegawai masih ada datang terlambat. *Kedua*, Lamanya pemberian pelayanan masih kurang karena belum sesuai dengan ketentuan yang ada dan Masyarakat menilai masih belum sesuai dan tidak sesuai standar pelayanan. *ketiga*, Ketelitian petugas masih kurang teliti karena membawakan berkas salah satu masyarakat tidak sesuai seharusnya dan pengisian tanda terima berkas Masyarakat tidak terisi semua. *Keempat*, Kemampuan sudah baik karena sesuai dengan keahlian mereka dan pengalaman dalam bidangnya sehingga mereka mampu dan pengalaman dalam bidangnya sehingga mereka mampu dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan. *Kelima*, Tindakan diskriminatif sudah baik karena mereka tidak melakukan diskriminatif dan akan melayani sesuai ketentuan. *Keenam*, keramahan sudah cukup baik karena petugas pelayanan cukup ramah Ketika tamu atau Masyarakat yang datang mereka tidak berlaku kasar walaupun Sebagian masyarakat ada yang merasa kurang ramah. *Ketujuh*, kesiapan petugas masih kurang karena pegawai masih belum siap dalam

melaksanakan tugas seperti ada beberapa pegawai masih belum datang sesuai waktu yang telah ditentukan. *Kedelapan*, ruang yang sudah memadai karena ruangan yang sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan PATEN. *Kesembilan*, peralatan yang memadai masih kurang karena tidak ada peralatan seperti banner atau sejenisnya yang menunjukkan mengenai alur dan prosedur proses pelayanan PATEN yang ada di kantor kecamatan. *Kesepuluh*, Jumlah pegawai sudah cukup karena masyarakat yang dilayani tidak terlalu banyak. *Kesebelas*, kecepatan sudah cukup cepat karena jika prosedur sudah lengkap maka akan cepat. *Kedua belas*, pembaharuan atau hal-hal baru sudah baik karena ada hal baru seperti ruang pelayanan PATEN. *Ketiga belas*, penanganan permintaan khusus sudah baik karena akan dilayani selama tidak bertentangan dan sesuai aturan. *Keempat belas*, tempat parkir yang memadai karena mempunyai tempat parkir R2 dan R4 dengan halaman yang cukup luas. *kelima belas*, petunjuk arah belum ada karena hanya ada ruang pelayanan PATEN yang terlihat dari jauh. *Keenam belas*, kebersihan lingkungan sudah bersih karena dibersihkan setiap hari oleh petugas kebersihan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh **Ellza yuridha (2023)** STIA Amuntia yang berjudul Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Paminggir kabupaten Hulu Sungai Utara. Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Pada Kantor kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berkualitas cukup baik, hal ini dapat dilihat dari lima dimensi yaitu Tangible, reliability,

Responsiveness, Assurance dan Empathy, dan dapat ditunjukkan dari 25 indikator, yaitu ada 18 indikator yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Peminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah dinyatakan berkualitas sesuai dengan teori Zethaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018:63-64). Dan ada 7 indikator yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dinyatakan belum berkualitas dengan baik dan tidak sesuai dengan teori zeithaml et al (dalam Hardiansyah, 2018:63-64).

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

Sampara mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan dalam memberikan pelayanan sebagai acuan baku pelayanan yang baik”. Semenara Ibrahim mendefinisikan “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut”

Goetsch & Davis dalam Mursyidah (2020:33) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan)

sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan” Berdasarkan berbagai definisi kualitas pelayanan publik dari beberapa ahli dapat disimpulkan “kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat”

Menurut Tjiptono (2011) dalam (Indrasari, 2019: 61) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa service quality atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) dalam Indrasari (2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan,

maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan jasa adalah memberikan jasa dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi (2011) dalam Indrasari, (2019: 62) menurut Service quality adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

2. Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang

lain dengan memperoleh imbalan (uang), dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan publik ialah merupakan suatu 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.

Pelayanan publik diartikan sebagai “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003, mengenai pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah yaitu sebutan kolektif meliputi satuan kerja satuan organisasi Kementrian, Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.

- d. Unit penyelenggara pelayanan publik yaitu unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik yaitu pejabat/ pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang- undangan.
- f. Penerima pelayanan publik merupakan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

3. Bentuk Pelayanan Publik

Bentuk layanan umum dibagi ke dalam tiga jenis sebagai berikut:

a. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh pegawai yang ada di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang lainnya yang mempunyai tugas untuk memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan pelayanan. Agar layanan secara lisan dapat berhasil sesuai dengan harapan maka terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan, antara lain:

- 1) Memahami masalah-masalah yang terdapat di bidangnya
- 2) Memberikan penjelasan yang diperlukan secara lancar, benar, singkat dan jelas
- 3) Bersikap sopan dan ramah
- 4) Disiplin

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan adalah bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya secara jumlah tetapi dalam pelayanannya juga. Layanan dengan tulisan cukup efisien khususnya bagi layanan yang diberikan jarak jauh dikarenakan faktor biaya. Layanan dengan tulisan dibagi ke dalam dua bagian yaitu:

- 1) Layanan yang berupa petunjuk informasi dan sejenisnya yang ditujukan untuk orang-orang yang memiliki kepentingan agar lebih mudah dalam berurusan dengan instansi.
- 2) Layanan yang berupa dokumen tertulis atas permohonan, keluhan, pemberian, laporan, dan pemberitahuan.

c. Layanan dalam bentuk perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan biasanya terkombinasi dengan layanan secara lisan. Hal ini dikarenakan hubungan lisan yang paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan namun focus lebih pada perbuatan yang ditunggu oleh orang yang berkepentingan. Tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan hanya sekedar penjelasan dan/atau kesanggupan secara lisan.

Sementara itu istilah publik berasal dari bahasa inggris, publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun

masyarakat secara luas, karena itu pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna.

4. Asas-Asas Pelayanan Publik

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan terbaik kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan pelayanan terbaik tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003, asas-asas pelayanan publik diatur sebagai berikut:

- 1) **Transparan:** Bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas:** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) **Kondisional:** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif:** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak:** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

- 6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban: Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

5. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan
 - 1) persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi; Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan; Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti, parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

6. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan standar pelayanan publik menurut Keputusan

Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Kompetensi petugas pelayanan

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan
- c. Prosedur pelayanan
- d. Waktu Penyelesaian
- e. Biaya Pelayanan
- f. Produk Pelayanan
- g. Sarana dan Prasarana
- h. Kompetensi petugas pelayanan
- i. Pengawasan intern
- j. Pengawasan extern
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

1. Jaminan pelayanan.

7. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan ini dapat di definisikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari tahapan permohonan yang diajukan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya, hingga pada tahap penerbitan dokumen, dan dilakukan seluruhnya melalui satu meja atau loket pelayanan publik sebagai upaya untuk mewujudkan efisiensi dan efektifitas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena efisiensi dan efektifitas pelayanan publik menjadi sorotan utama oleh masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik selama ini di Indonesia.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang lebih sering disingkat dengan PATEN merupakan suatu inovasi baru pelayanan publik yang dikembangkan oleh institusi kecamatan itu sendiri, dan system pada saat ini sedang banyak di kembangkan oleh pemerintah daerah di Indonesia. Oleh karena itu, pengaturan tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan lebih banyak di atur melalui Peraturan Daerah, Peraturan Gubernur, dan Peraturan Bupati/Walikota masing-masing. Sebagaimana yang diamanatkan dalam peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Se Indonesia pada tahun 2014 diharapkan sudah dapat ditetapkan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

PATEN merupakan suatu upaya pengembangan model pelayanan untuk mendekatkan pelayanan perizinan.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan atau kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten atau kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, masyarakat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan Sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya 31 hak dan kewajiban antara penerimaan pelayanan (warga masyarakat dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.

- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggara PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses Penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

Untuk menjadikan kecamatan sebagai penyelenggara PATEN ini, harus memenuhi beberapa syarat yaitu:

- a. Substantif
- b. Administratif
- c. Teknis

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Pasal 5, bahwa “Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat substantif, administratif dan teknis”. Adapun penjelasan dari ketiga syarat tersebut, yaitu:

- 1) Substantif; Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a) Bidang perizinan seperti Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Reklame, Rekomendasi Usaha Mikro Kecil (UMK), dan Izin Keramaian.
 - b) Bidang non perizinan seperti Surat pengantar KTP atau KK, Surat Keterangan Usaha (SKU), Surat Keterangan Domisili, Surat

Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Pindah Penduduk dan lainnya.

2) Administratif; Persyaratan administratif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi:

a. Standar Pelayanan. Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) huruf a, meliputi:

- 1) Jenis pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan;
- 3) Proses/prosedur pelayanan;
- 4) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
- 5) Waktu pelayanan; dan
- 6) Biaya pelayanan.

b. Uraian tugas personil kecamatan. Uraian tugas personil kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, diatur dengan Peraturan Bupati/Walikota.

3) Teknis. Persyaratan teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi:

a. Sarana prasarana. Sarana prasarana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf a, meliputi:

- 1) Loker atau meja pendaftaran;
- 2) Tempat pemrosesan berkas;
- 3) Tempat pembayaran;
- 4) Tempat penyerahan dokumen;
- 5) Tempat pengolahan data dan informasi;

- 6) Tempat penanganan pengaduan;
- 7) Tempat piket
- 8) Ruang tunggu dan
- 9) Perangkat pendukung lainnya.

b. Pelaksana Teknis. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Pegawai Negeri Sipil di Kecamatan. Pelaksana Teknis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf b, meliputi:

- 1) Petugas informasi
- 2) Petugas loket/penerima berkas
- 3) Petugas operator komputer
- 4) Petugas pemegang kas dan
- 5) Petugas lain sesuai kebutuhan.

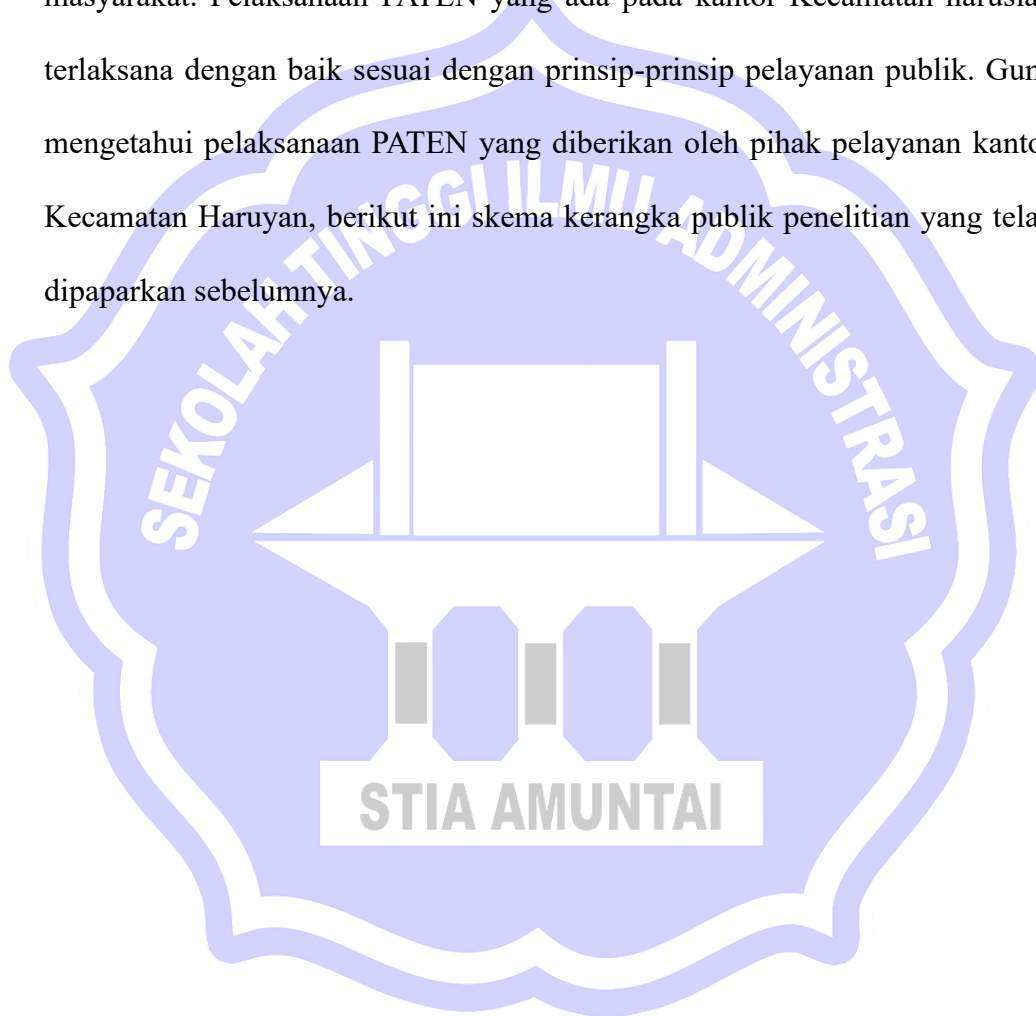
Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN, Kecamatan dapat menyediakan sistem informasi

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah salah satu diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya sebuah penelitian berkaitan dengan masalah pelayanan publik pada undang-undang Peraturan Menteri Negeri No. 4 tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Pelayanan kantor Kecamatan merupakan titik sentral dari kegiatan kantor Kecamatan karena tugas utama dari Pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di Kantor Kecamatan merupakan tempat berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat dengan penyedia jasa kantor Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Haruyan, haruslah sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 8 Nomor 4 tahun 2010 tentang standar pelayanan PATEN (Pedoman PATEN PERMENDAGRI pasal 8 Nomor 4 tahun 2010). Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja kantor Kecamatan karena bagian ini yang sering berhubungan dengan pelanggan atau masyarakat. Pelaksanaan PATEN yang ada pada kantor Kecamatan haruslah terlaksana dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. Guna mengetahui pelaksanaan PATEN yang diberikan oleh pihak pelayanan kantor Kecamatan Haruyan, berikut ini skema kerangka publik penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

