

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN
PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Oral Comprehensive
Strata I pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



OLEH:

PUTRI SEFFI JULIA
NIM. 11970523527

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2025



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Putri Seffi Julia
 NIM : 11970523527
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Program Studi : S1 Administrasi Negara
 Judul : Analisis *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru


**DISETUJUI OLEH
DOSEN PEMBIMBING**


Sved Agung Afandi, S.IP., M.I.P
 NIP. 19950618 202012 1 010

MENGETAHUI

DEKAN
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI
Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S. Sos., M.Si
 NIP. 19781025 200604 1 002



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Putri Seffi Julia
 NIM : 11970523527
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Program Studi : S1 Administrasi Negara
 Judul Skripsi : Analisis *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru
 Tanggal Ujian : 17 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Astuti Meflinda, SE., MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

Penguji I

Dr. Mashuri, S.Ag., MA
 NIP. 19770721 201411 1 002

Penguji II

Virna Museliza, SE., M.Si
 NIP. 19660827 202321 2 005

Sekretaris

Ermansyah, SE., MM
 NIP. 19850328 202321 1 011

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Putri Seffi Julia
 NIM : 11970523527
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 07 Juli 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (CPATEN) DI
KECAMATAN PAYUNG SEPAFI KOTA PEKANBARU

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 April 2025
 Yang membuat pernyataan



NIM : 11970523527

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU

OLEH:

PUTRI SEFFI JULIA
NIM. 11970523527

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru Provinsi Riau. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Penelitian ini kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan 5 indikator Prinsip *Good Governance* menurut Warsito Utomo, yaitu: 1) Aturan Hukum (*Rule of Law*): Pelayanan yang adil dan tidak membedakan, mengacu pada SOP; 2) Akuntabilitas: koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif; 3) Transparansi (*Transparant/Openness*): Penyediaan dan keterbukaan informasi yang jelas dan kemudahan akses oleh masyarakat; 4) Profesionalisme: Kemampuan serta kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan; 5) Partisipasi: Petugas menindaklanjuti keluhan masyarakat, masyarakat menyampaikan pendapat melalui kotak saran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru belum sepenuhnya berjalan dengan baik, hal ini disebabkan oleh masih banyaknya permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan PATEN ini dan adanya masyarakat yang menilai negatif dikarenakan pelaksanaan pelayanan belum maksimal.

Kata Kunci: *Good Governance*, Pelayanan Publik, PATEN

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

ANALYSIS OF GOOD GOVERNANCE IN SUB-DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICES (PATEN) IN THE PAYUNG SEKAKI SUB-DISTRICT OF PEKANBARU CITY

BY:

PUTRI SEFFI JULIA
NIM. 11970523527

This research was conducted at the Payung Sekaki District Office, Pekanbaru City, Riau Province. The objectives of this research are to analyze the implementation of Good Governance principles in (PATEN) at the Payung Sekaki Sub-district Office, Pekanbaru City. Pekanbaru. This research is descriptive qualitative. This research uses 5 indicators of Good Governance Principles according to Warsito Utomo, namely: 1) Rule of Law: Services that are fair and do not discriminate, refers to the SOP; 2) Accountability: Coordination, program socialization, effective communication; 3) Transparency (Transparent): Provision and disclosure of information and easy access by the public; 4) Professionalism: The ability and competence of Human Resources (HR) in providing services 5) Participation: Officers follow up on public complaints, the public express opinions through the suggestion box. The results showed that the implementation of principles of Good Governance in Sub-district Integrated Administration Services (PATEN) at the Payung Sekaki Sub-district Office, Pekanbaru City has not been fully implemented. This is due to the fact that there are still many problems found in the implementation of PATEN and there are people who assess the negatively because the implementation of services has not been maximized.

Keyword: Good Governance, Public Services, PATEN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji sedalam syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang tiada terkira.. Semoga kita selalu dalam ridho-Nya. Shalawat beriring salam setulus hati kepada Nabi Muhammad SAW. Semoga syafa'atnya menaungi kita di hari perhitungan kelak. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Adapun judul skripsi yang telah ditulis oleh penulis adalah **“ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU”**. Pembuatan skripsi ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Prodi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang selalu memberi motivasi, doa dan dukungan serta masukan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maka perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS., S.E., M.Si., Ak, CA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan I Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Mashuri, S.Ag., M.A, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Syed Agung Afandi, S.IP., M.I.P, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan, nasehat dan arahan demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nasution, S.IP., M.Si, selaku Pembimbing Akademik (PA) selama penulis menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak/Ibu Dosen serta Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang telah memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu dan melaksanakan pelayanan selama penulisan skripsi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Seluruh Bapak/Ibu Pegawai dan Staf Kantor Camat Payung Sekaki yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
10. Orang tua tercinta, Ayahanda Yosep Rizal, S.Pd.I dan Ibunda Fifi Marianti, yang senantiasa mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu sabar, selalu memberikan kasih sayangnya, selalu memberikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cintanya, dukungan dan motivasi serta dukungan finansial. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita- cita. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak. Terima kasih untuk selalu berjuang dalam kehidupan penulis. Doakan anakmu ini menjadi pribadi yang berguna kelak bagi keluarga, bangsa dan negara. Aamiin.

11. Saudara kandung tercinta, Yudha Putra Seffi yang sedang berkuliah di UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada saat penulisan skripsi ini, terima kasih telah menjadi penyemangat dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
12. Seluruh keluarga besar yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih penulis ucapkan atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman seperjuangan yang selalu ada dan selalu membantu dan menyemangati penulis ketika penulis butuh bantuan.
14. Seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
15. Terakhir, terima kasih yang tak terhingga untuk diri sendiri karena sudah menjadi pribadi yang kuat, mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini sehingga dapat berada di tahap ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekuarangan dan kelemahan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan pengalaman dalam penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada seluruh pihak maupun pembaca agar dapat memberikan kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap agar skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembaca. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, 7 Juli 2024

Putri Seffi Julia





DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Pelayanan Publik	13
2.2. <i>Good Governance</i>	15
2.3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	17
2.4. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan	19
2.5. Penelitian Terdahulu	21
2.6. Definisi Konsep	25
2.7. Konsep Operasional	27
2.8. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2. Jenis dan Sumber Data	29
3.3. Informan Penelitian	30
3.4. Teknik Pengumpulan Data	31
3.5. Teknik Analisis Data	32
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	34



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Payung Sekaki	34
4.2. Penduduk Kecamatan Payung Sekaki	36
4.3. Visi dan Misi Kecamatan Payung Sekaki	36
4.4. Struktur Organisasi Kecamatan Payung Sekaki	38
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	50
5.1. Analisis <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	50
5.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Analisis <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru	61
BAB VI PENUTUP	64
6.1. Kesimpulan.....	64
6.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

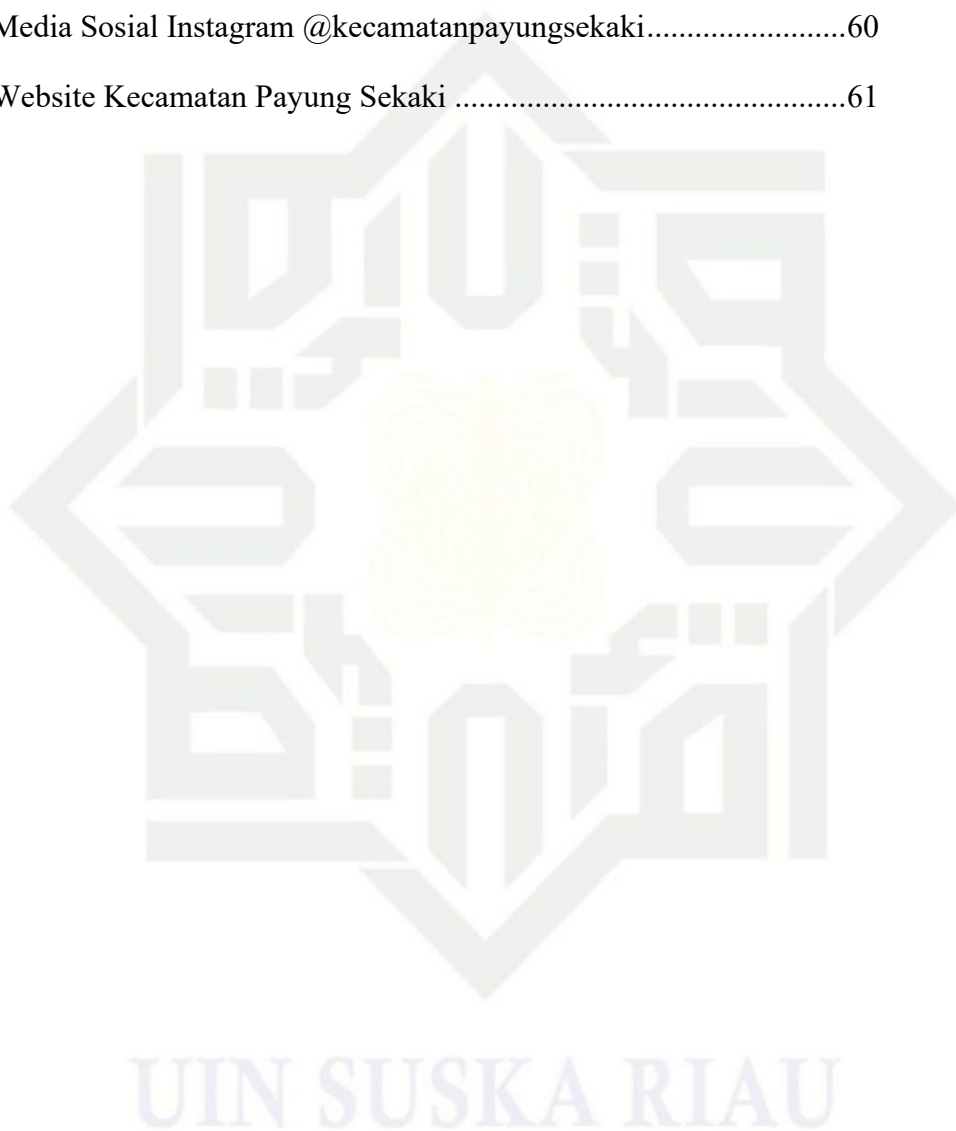
Tabel 1.1	Nama Kecamatan di Kota Pekanbaru	3
Tabel 1.2	Indeks Penilaian Kecamatan di Kota Pekanbaru	5
Tabel 1.3	Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki	6
Tabel 1.4	Data Pelayanan PATEN di Kantor Camat Payung Sekaki	7
Tabel 1.5	Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Camat Payung Sekaki	8
Tabel 1.6	Data Pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.2	Konsep Operasional	23
Tabel 3.1	Key Informan Penelitian	31
Tabel 4.1	Kelurahan beserta Luas di Kecamatan Payung Sekaki Tahun 2024	35
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Kecamatan Payung Sekaki Tahun 2024	37

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kecamatan Payung Sekaki	36
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Kecamatan Payung Sekaki	39
Gambar 5.1	Kondisi Meja Pelayanan Kantor Camat Payung Sekaki.....	52
Gambar 5.2	Media Sosial Instagram @kecamatanpayungsekaki.....	60
Gambar 5.3	Website Kecamatan Payung Sekaki	61



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara adalah organisasi dalam suatu wilayah yang dapat memaksakan kekuasaannya secara sah terhadap semua golongan kekuasaan lainnya dan dapat menetapkan tujuan-tujuan dari kehidupan itu (Budiardjo, 2008). Dalam hal ini, Negara adalah sekumpulan orang yang menempati wilayah tertentu dan diatur oleh pemerintah negara yang sah dan memiliki kedaulatan atas warga negaranya. Negara wajib melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Hal ini merupakan amanat yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Aparatur pemerintah harus memenuhi kewajibannya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, sesuai dengan fungsi dan tugas mereka sebagai pengayom masyarakat. Dalam era globalisasi yang semakin berkembang pesat ini, aparatur pemerintah berfungsi sebagai pelayan masyarakat dan memberikan layanan terbaik mereka untuk mendukung pemerintahan yang baik. Pelayanan yang berkelanjutan membutuhkan pelayanan publik yang baik dari birokrat yang bertanggung jawab dan terbuka. Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan semakin memberikan kemudahan akses informasi dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menyediakan pelayanan publik yang lebih baik dan berfokus pada pelayanan masyarakat, maka pemerintah harus dapat menyajikan informasi terhadap seluruh proses layanan pemerintahan, sehingga masyarakat mudah mengurus pelayanan yang dibutuhkan dengan mudah, cepat, dan efisien. Hal ini dalam rangka merealisasikan pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di dalam Pemerintahan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah semua kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hadirnya pelayanan publik ini, tentu pemerintah akan terus berinovasi akan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik adalah gagasan ide kreatif original yang diadaptasi atau modifikasi yang dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik ini bukan hanya ide atau konsep yang baru dan belum pernah dilakukan sebelumnya, namun dapat juga berupa inovasi yang merupakan hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada sebelumnya.

Dalam melaksanakan pemerintahan, Pemerintah telah membagi tugas dan wewenangnya, yaitu antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Pusat melakukan pembagian tugas kepada Pemerintah Daerah dalam rangka melaksanakan Otonomi Daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dengan Asas Desentralisasi. Asas ini bertujuan untuk meringankan kinerja dan mempermudah tugas dan wewenang Pemerintah Pusat dalam melaksanakan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan asas ini, Pemerintah Daerah mampu memaksimalkan Penghasilan Asal Daerah (PAD), baik melalui badan-badan/instansi, maupun dari sumber daya daerahnya. Kecamatan sebagai bagian dari Pemerintah Daerah bertugas sebagai penyedia dan pelaksana dari pelayanan publik yang mempunyai tugas pokok untuk membantu kinerja Walikota atau Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kecamatan. Hal ini merupakan pelaksanaan dari otonomi daerah yang diatur dalam Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 234 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Walikota Kepada Camat untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Pemerintahan Daerah, dan dengan dilaksanakannya otonomi daerah tersebut diharapkan mampu menciptakan penyelenggaraan dengan efektif dan efisien sehingga menciptakan pemerintahan yang baik bagi masyarakat.

Untuk menciptakan penyelenggaraan pelayanan dengan efektif dan efisien, dibutuhkan pegawai yang memiliki sikap semangat dan penuh dengan tanggung jawab akan tugas dan wewenang yang telah diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru, jumlah instansi pemerintah Kota Pekanbaru berjumlah 47 instansi yang terdiri dari 2 Sekretariat, 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Inspektorat, 23 Dinas, 6 Badan dan 15 Kecamatan. Adapun 15 jumlah Kecamatan yang ada di lingkungan Kota Pekanbaru terdiri dari yaitu:

Tabel 1.1
Nama Kecamatan di Kota Pekanbaru

No	Nama Kecamatan
1	Kecamatan Binawidya
2	Kecamatan Bukit Raya
3	Kecamatan Kulim
4	Kecamatan Lima Puluh
5	Kecamatan Marpoyan Damai
6	Kecamatan Payung Sekaki
7	Kecamatan Pekanbaru Kota
8	Kecamatan Rumbai
9	Kecamatan Rumbai Barat
10	Kecamatan Rumbai Timur
11	Kecamatan Sail
12	Kecamatan Senapelan
13	Kecamatan Sukajadi
14	Kecamatan Tenayan Raya
15	Kecamatan Tuah Madani

Sumber Data: Badan Pusat Statistik (BPS), Tahun 2024

Berdasarkan data diatas, Kota Pekanbaru mengalami pemekaran wilayah kecamatan pada tahun 2020. Dimana pada awalnya terdapat 12 kecamatan di Kota Pekanbaru kemudian dimekarkan menjadi 15 kecamatan dengan nama kecamatan baru yaitu: Binawidya, Kulim, Rumbai Barat, Rumbai Timur dan Tuah Madani. Hal ini disahkan melalui Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penataan Kecamatan. Dengan pemekaran kecamatan, tentu kelurahan juga mengalami pemekaran. Kecamatan Payung Sekaki mengalami pemekaran kelurahan, yang mana awalnya terdapat 7 kelurahan kemudian berkurang menjadi 6 kelurahan dengan pemekaran kelurahan yaitu kelurahan Sungai Sibam yang sekarang bergabung dengan Kecamatan Binawidya. Hal ini juga disahkan melalui Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 Pasal 10 ayat 2.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tujuan dari pemekaran wilayah adalah guna mempermudah rentang kendali dalam pelaksanaan pelayanan pemerintahan di berbagai aspek. Dalam pemekaran kecamatan tersebut tentu akan ada perubahan alamat, nama kelurahan, nama kecamatan dan lain sebagainya. Oleh karena itu, dalam mensiasati hal tersebut maka dibutuhkan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* agar pelayanan dapat dilaksanakan dengan cepat dan tepat.

Kecamatan melaksanakan pelayanan yang bertujuan untuk melayani masyarakat yang ingin mengurus dokumen sesuai kebutuhan masyarakat, tentunya Pemerintah melaksanakan penilaian yang bertujuan untuk evaluasi dan motivasi kepada pihak kecamatan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah Indeks Penilaian Kecamatan yang berada di Kota Pekanbaru.

Tabel 1.2
Indeks Penilaian Kecamatan di Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Tahun 2023	Tahun 2024
1	Kecamatan Binawidya	60,05	61,52
2	Kecamatan Bukit Raya	63,85	65,70
3	Kecamatan Kulim	60,42	61,01
4	Kecamatan Lima Puluh	62,06	62,55
5	Kecamatan Marpoyan Damai	64,02	66,84
6	Kecamatan Payung Sekaki	66,38	61,25
7	Kecamatan Pekanbaru Kota	60,25	54,75
8	Kecamatan Rumbai	60,83	65,61
9	Kecamatan Rumbai Barat	60,31	60,56
10	Kecamatan Rumbai Timur	61,41	61,80
11	Kecamatan Sail	60,25	60,45
12	Kecamatan Senapelan	60,79	61,17
13	Kecamatan Sukajadi	60,25	60,45
14	Kecamatan Tenayan Raya	62,06	61,06
15	Kecamatan Tuah Madani	60,25	45,15

Sumber Data: Gerai Sistem Informasi Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (SAKIP) Kota Pekanbaru, Tahun 2024



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Tabel 1.2, Indeks penilaian kecamatan di Kota Pekanbaru, bahwasanya penilaian Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tingkat Kecamatan se-Kota Pekanbaru tidak ada yang mendapatkan nilai diatas 70. Kecamatan Payung Sekaki mengalami penurunan yang cukup signifikan, di tahun 2023, Kecamatan Payung Sekaki meraih nilai indeks tertinggi, namun di tahun 2024, Kecamatan Payung Sekaki mengalami penurunan indeks.

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan masalah pokok bagi instansi pemerintah, tidak terkecuali Pemerintah Kecamatan Payung Sekaki yang berhadapan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Diantara lembaga atau instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Pemerintahan ini memiliki tugas dan tanggung jawab berupa sebagai pelaksana dari pelayanan prima yang dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yang berhubungan dengan pelayanan administrasi kependudukan, perizinan dan surat keterangan lainnya. Dengan adanya tugas dan wewenang yang telah diberikan, maka membutuhkan pelaksana pelayanan yang bekerja secara profesional, memiliki nilai disiplin yang tinggi, amanah dan berkualitas agar visi dan misi yang telah dibuat dapat tercapai dengan baik dan sesuai dengan tujuan bersama.

Dalam rangka melaksanakan perintah dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikeluarkan pada tanggal 15 Januari 2010. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang selanjutnya disingkat dengan PATEN adalah sebuah inovasi dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, terkhusus di kecamatan untuk mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat. PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari proses permohonan sampai dengan proses penerbitan dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Hal ini berarti pelayanan kepada



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat yang dalam pelaksanaan proses permohonan sampai dengan penerbitan dokumen dilakukan dalam satu meja atau loket pelayanan. Hal ini merupakan inovasi yang dibutuhkan dikarenakan sebelum adanya PATEN, pelayanan di Kecamatan bersifat manual dan pelayanan tidak dilakukan dalam satu tempat (Instansi terpisah). PATEN ini dapat dilakukan di kecamatan setelah memenuhi persyaratan yang dibutuhkan, yaitu Persyaratan Substantif, Persyaratan Administratif dan Persyaratan Teknis. Apabila ketiga syarat tersebut terpenuhi, maka kecamatan dapat melaksanakan PATEN.

Dengan pelaksanaan PATEN yang diharapkan memiliki efektifitas dan efisiensi yang sangat baik, maka Gubernur Riau mengeluarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 59 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Di Provinsi Riau, ada 7 Kabupaten/Kota yang berhasil menerapkan PATEN, yaitu Kabupaten Bengkalis, Kabupaten Dumai, Kabupaten Kuantan Singingi, Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Siak, dan Kota Pekanbaru.

Di Kota Pekanbaru, Kecamatan Payung Sekaki merupakan salah satu kecamatan yang telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini. Hal ini dilaksanakan berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru.

Adapun bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Payung Sekaki yaitu:

Tabel 1.3

Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki

NO	JENIS PELAYANAN
1	Customer Service (CS) Pelayanan
2	Pengaduan Pelayanan
3	Surat Keterangan Pindah atau Datang
4	Surat Tanah (SKGR, SKPT, dan Hibah)
5	Surat Izin Usaha (Rekomendasi)
6	Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)
7	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)



8	Surat Keterangan Domisili Penduduk
---	------------------------------------

Sumber Data: Kantor Camat Payung Sekaki, Tahun 2024

Berdasarkan tabel 1.3, jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Payung Sekaki meliputi meliputi pelayanan administrasi kependudukan, seperti Surat Keterangan Pindah dan Surat Keterangan Datang, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Domisili Penduduk, dan lain-lain. Kemudian dalam pelayanan perizinan, seperti Surat Izin Usaha atau Rekomendasi, Surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) dan berbagai pelayanan surat-surat lainnya.

Dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini tentu mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen di Kantor Camat Payung Sekaki. Berikut adalah Data Pelayanan PATEN di Kantor Camat Payung Sekaki:

Tabel 1.4
Data Pelayanan PATEN di Kantor Camat Payung Sekaki

No	Jenis Pelayanan	Tahun						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1	Perizinan	528	574	425	416	639	594	621
2	Non Perizinan	6.932	5.576	2.135	1.937	1.864	2.573	2.794
Jumlah		7.460	6.150	2.560	2.353	2.503	3.167	3.415

Sumber Data: Kantor Camat Payung Sekaki, Tahun 2025

Berdasarkan tabel 1.4, jumlah pelayanan PATEN di Kantor Camat Payung Sekaki bersifat dinamis, dimana pada Tahun 2018 pada saat PATEN dilaksanakan berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 237 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru diterbitkan, pelaksanaan PATEN sangat banyak dikarenakan pengurusan e-KTP dan KK masih dilakukan di Kecamatan, di tahun 2019 sampai dengan 2021 mengalami penurunan diakibatkan masa transisi COVID-19, dan pada tahun 2020 terjadi pemekaran kelurahan di Kecamatan Payung Sekaki, yaitu Kelurahan Sungai Sibam yang masuk ke Kecamatan Binawidya dan pada tahun 2021, pengurusan e-KTP dan kependudukan lainnya tidak berada dalam pelayanan PATEN dan menggunakan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistem Sependuduk, di tahun 2022 masa transisi *New Normal* pasca COVID-19 dan pada tahun 2023 sampai seterusnya sudah memasuki masa normal.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh para pegawai pelayanan. Hal ini menjadi dasar dalam melaksanakan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, masih ditemukan keluhan Masyarakat pada saat melaksanakan pelayanan yaitu pada saat mengurus dokumen, Masyarakat merasa kesulitan dikarenakan tidak adanya petugas pada saat pelayanan atau jam kerja dan proses pelayanan yang lambat. Untuk penyelesaian dokumen dibutuhkan waktu 3 sampai 5 hari kerja, bahkan lebih. Tentu ini berbeda dengan standar pelayanan yang membutuhkan hanya 1 hari kerja. Berikut Standar Pelayanan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki:

Tabel 1.5
Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor
Camat Payung Sekaki

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu Pelayanan	Hasil di Lapangan
1	Surat Tanah	5 hari	7 hari
2	Surat Rekomendasi	1 hari	3 hari
3	Surat Keterangan	1 hari	1 hari

Sumber Data: Standar Pelayanan Kecamatan Payung Sekaki, Tahun 2024

Berdasarkan hasil tabel 1.5, menunjukkan masih adanya keterlambatan dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan kecamatan. Sebagai petugas pelayanan harus terus berupaya untuk meningkatkan kinerja agar pelayanan bisa lebih baik kedepannya. Namun demikian, pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki masih ditemukan permasalahan di prinsip profesionalisme dikarenakan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di Kantor Camat Payung Sekaki masih kurang. Berikut Data Pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru:

Tabel 1.6

Data Pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki

No	Jabatan	ASN/Non ASN	Pendidikan
1	Camat Payung Sekaki	ASN	S2
2	Sekretaris Camat Payung Sekaki	ASN	S1
3	Kepala Sub Bagian Umum	ASN	S1
4	Kepala Sub Bagian Keuangan	ASN	S1
5	Juru Mudi	ASN	SLTA
6	Penyusun Program Anggaran	ASN	S1
7	Pengadministrasian Keuangan	ASN	SLTA
8	Kepala Seksi Pemerintahan	ASN	S1
9	Pemeriksa Pertanahan	ASN	S1
10	Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban	ASN	S1
11	Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial	ASN	S1
12	Penyusun Bahan Pembinaan Masjid	ASN	S1
13	Pengadministrasi Umum	ASN	S1
14	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu	ASN	S2
15	Pengawas Layanan Publik	ASN	S1
16	Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat	ASN	SLTA
17	Pengevaluasi Program dan Kinerja	ASN	S1
18	Penggerak Swadaya Masyarakat Pertama	ASN	S1
19	Operator	PPPK	S1
20	Operator	Non ASN	SLTA
21	Operator	Non ASN	D3
22	Operator	PPPK	S1
23	Penjaga Kantor	Non ASN	S1
24	Petugas Kebersihan	Non ASN	S1
25	Supir	Non ASN	S1

Sumber Data: Kantor Camat Payung Sekaki, Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas, Pegawai Kantor Camat Payung memiliki pegawai sebanyak 25 orang dengan 18 Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN), 2 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) dan 5 Pegawai Non Aparatur Sipil Negara (ASN) atau Tenaga Harian Lapangan (THL). Dalam hal ini, terdapat masih adanya pegawai yang memiliki pendidikan yang belum sesuai dengan tugas dan jabatan yang diemban.

Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki ini berdasarkan hasil Pra riset (Observasi awal) yang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dilakukan peneliti pada awal Januari 2025, peneliti menemukan beberapa permasalahan dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini, yakni sebagai berikut:

1. Kurangnya kedisiplinan dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki, seperti adanya pegawai yang telat hadir yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan, pegawai maupun pejabat yang tidak berada di tempat kerja pada saat jam kerja berlangsung dan jam istirahat yang melebihi aturan jadwal.
2. Ketidaksesuaian SOP Pelayanan dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan, seperti keluhan masyarakat terhadap penyelesaian dokumen yang lama, sehingga pelayanan waktu pelayanan membutuhkan waktu yang lama yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan efektif dan efisien.
3. Adanya sarana dan prasarana yang rusak dan belum memadai, seperti adanya televisi yang rusak yang biasanya digunakan untuk menampilkan nomor antrean, dan pada saat proses surat masuk dan surat keluar, hanya terdapat buku agenda untuk melaksanakan proses tersebut (bersifat manual), hal ini disebabkan oleh lemahnya sebagian sumber daya aparatur Kantor Camat Payung Sekaki dalam penguasaan teknologi tersebut.

Good Governance merupakan Tata Kelola yang baik. *Good Governance* tercipta karena adanya ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah yang dipercaya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam mewujudkan pemerintah yang baik, para pegawai di Kantor Camat Payung Sekaki harus siap menerapkan prinsip *Good Governance* yang lebih optimal, karena kualitas dan tingkat kemajuan suatu daerah sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan kemajuan dan teknologi yang semakin canggih, diharapkan dapat mendapatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga dapat menyejahterahkan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berminat untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.”



1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dapat diuraikan beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru?
2. Apa hambatan *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru.
2. Untuk menganalisis hambatan *Good Governance* Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

1.4. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademik
Diharapkan mampu menjadi inovasi penelitian di bidang Prodi Administrasi Negara, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan hambatan yang sama.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Penulis
Penulis dapat mengetahui segala sesuatu tentang penelitian ini. Dengan penelitian ini diharapkan mampu mengamalkan ilmu dan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan melalui turun lapangan (*field research*)
 - b. Bagi Pemerintah
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kota Pekanbaru, khususnya Kantor Camat Payung Sekaki untuk terus berinovasi dan memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan penulis berharap agar pelayanan publik kedepannya semakin baik.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Bagi Peneliti lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan diharapkan penelitian ini dapat membantu peneliti lain ketika ingin melakukan penelitian dengan tema dan permasalahan yang sama.

1.5. Sistematika Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, ada sistematika penelitian yang sesuai dengan teknis penulisan skripsi. Sistematika ini terdiri dari 6 bab dan sub bab lainnya, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang dikemukakan oleh para ahli terkait permasalahan yang akan dibahas, penelitian terdahulu, definisi konsep, konsep operasional dan kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi atau tempat penelitian, jenis dan sumber data, key informan, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang situasi atau keadaan dari lokasi penelitian.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan dari data penelitian yang sudah diperoleh.

BAB VI PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian, serta terdapat saran yang digunakan sebagai kritik dan masukan bagi pemerintahan Kota Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata dasar “*layan*”, yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Pelayanan adalah kegiatan atau aktivitas yang membantu menyiapkan atau mengurus apa saja yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan menurut Moenir (Moenir, 2010), Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain. Artinya Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berusaha untuk mengurus segala keperluan yang dibutuhkan oleh pengguna atau konsumen dalam hal ini adalah pengguna layanan dalam memenuhi tujuan dari pengguna layanan tersebut.

Pelayanan pada dasarnya diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2016). Artinya adanya pelayanan untuk melayani kebutuhan seseorang atau kelompok atau badan yang bekerjasama dalam kepentingan umum sehingga bertujuan untuk memenuhi kepentingan orang lain, baik secara individu maupun masyarakat. Jika pelayanan dihubungkan dengan administrasi negara, maka dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Dari uraian dan pendapat dari para ahli di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada masyarakat, baik pelayanan berupa barang maupun jasa. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan oleh Pemerintah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.1.2. Asas – Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus bisa beradaptasi mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan berkolaborasi dengan berbagai pihak demi masyarakat. Sehingga memiliki kualitas pelayanan yang sesuai harapan masyarakat.

Tujuan dari pelayanan publik secara teoritis adalah agar dapat memuaskan kebutuhan masyarakat. Untuk mencapai tingkat kepuasan tersebut, pemerintah dituntut untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, ada beberapa asas-asas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, (Sinambela, 2010) yaitu:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dengan demikian, pelayanan publik adalah sarana pengurusan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara ini didirikan oleh publik (masyarakat) yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya pemerintah harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai macam kebutuhan yang sangat diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang terdiri dari 12 asas, yang terdiri dari:

1. Asas kepentingan umum
2. Asas kepastian hukum
3. Asas kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Asas keprofesionalan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

6. Asas partisipasif
7. Asas persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
8. Asas keterbukaan
9. Asas akuntabilitas
10. Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
11. Asas ketepatan waktu
12. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Berdasarkan pemaparan di atas, maka pelayanan publik akan berkualitas apabila memenuhi asas-asas tersebut, sehingga menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

2.2. *Good Governance*

2.2.1. Definisi *Good Governance*

Setiap warga negara sangat menginginkan Pemerintahan yang baik dan bersih, terutama di Indonesia. Indonesia telah menerapkan konsep tata kelola pemerintahan yang baik atau disebut juga dengan *Good Governance*. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadi landasan dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik yang bertujuan sebagai upaya dari mencegah Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN). Oleh karena itu, Negara harus mampu menciptakan Pemerintah yang efektif dan efisien serta transparan dalam melaksanakan birokrasi yang lebih baik.

Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) dalam Sedarmayanti (2008) mengartikan *good* dalam *Good Governance* dalam dua arti:

1. Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, Pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial.
2. Aspek-aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Menurut Robert Charlick didalam buku Pandji Santosa yang berjudul Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi *Good Governance* (Santosa, 2009), mendefinisikan *Good Governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan atau kebijakan yang baik demi mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan.

Good Governance (Mardiasmo, 2009) diartikan sebagai tata cara suatu Negara yang digunakan untuk mengelola sumber daya ekonomi dan sosial yang berorientasi pada pembangunan masyarakat demi mewujudkan pemerintahan yang baik..

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa *Good Governance* adalah suatu proses pelaksanaan pemerintahan yang membangun serta menerapkan sistem yang efektif, efisien dan transparan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik.

2.2.2. Unsur-Unsur Good Governance

Dalam pelaksanaan *Good Governance*, tentu ada unsur yang harus dipenuhi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik. Unsur-unsur yang menjadi indikator dalam melaksanakan *Good Governance* menurut Warsito Utomo dalam bukunya yang berjudul *Administrasi Publik Baru Indonesia: Perubahan Paradigma Dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik* (Utomo, 2021), ada 5 unsur utama atau indikator yang harus dipegang dalam menjalankan *Good Governance*, yaitu:

1. Aturan Hukum (*Rule of Law*)

Aturan Hukum artinya adanya jaminan hukum dan keadilan bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan.

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas artinya mampu bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan segala kegiatan yang dilakukan. Dalam pelaksanaan pemerintahan yang demokratis, hal ini penting untuk bertanggung jawab dan mempertanggungjawabkan segala kegiatan kepada Masyarakat.

3. Transparansi (*Openness*)

Transparansi artinya adanya kejelasan dari segi proses, biaya terhadap kegiatan atau aktivitas yang dilakukan, dengan hal ini, Masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berkesempatan untuk memberikan kritik dan saran untuk pemerintahan yang lebih baik kedepannya.

4. Profesionalisme (*Professionalism*)

Profesionalisme artinya kemampuan atau skill kompetensi yang harus dimiliki oleh penyelenggara layanan atas tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

5. Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi artinya berperan atau ikut serta bagi seluruh lapisan dalam pembuatan keputusan atau kebijakan.

Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tentang 2014 Pasal 10 Ayat 1 tentang Administrasi Pemerintahan, Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) yang juga menjadi unsur *Good Governance* adalah sebagai berikut:

- a. Aturan Hukum
- b. Kemanfaatan
- c. Ketidakberpihakan
- d. Kecermatan
- e. Tidak menyalahgunakan kewenangan
- f. Keterbukaan
- g. Kepentingan umum
- h. Pelayanan yang baik

2.3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat dengan PATEN adalah pelaksanaan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan yang proses pelayanan dari tahap permohonan sampai dengan tahap penerbitan dokumennya berada dalam satu tempat. Masyarakat cukup menyerahkan berkas dokumen kepada petugas/pegawai yang berada di loket pelayanan, duduk menunggu di ruang tunggu, dan kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang telah selesai diproses. Pelaksanaan PATEN ini dilandasi oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pelaksanaan PATEN ini bertujuan untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kecamatan sebagai pusat layanan masyarakat dan pusat Badan, Instansi atau Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang terintegrasi di kabupaten/kota. Hal ini dimaksudkan untuk membuatnya lebih efektif dan efisien bagi daerah yang dilayani secara geografis melalui kecamatan.

Agar mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka persyaratan yang harus dilakukan yang terdiri dari: Syarat Substantif, Syarat Administratif, dan Syarat Teknis. Adapun penjelasan dari ketiga syarat ini adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Substantif

Persyaratan Substantif adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai dengan skala dan kriteria dari Bupati atau Walikota kepada Camat. Hal ini diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 Pasal 11 ayat 1 tentang Kecamatan yang berisi “Selain tugas umum Pemerintahan, Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati atau Walikota.

2. Persyaratan Administratif

Persyaratan Administratif adalah standar pelayanan dan uraian tugas personil kecamatan. Standar pelayanan ini menjadi tolak ukur, pedoman penyelenggaraan dan acuan dari penilaian kualitas pelaksanaan PATEN sebagai penyelenggara atau pemberi layanan yang berkualitas, cepat, murah, terjangkau dan terukur. Standar pelayanan yang dibutuhkan adalah: jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan, persyaratan dalam pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

3. Persyaratan Teknis

Persyaratan Teknis adalah sarana dan prasarana serta pelaksana teknis atau penyelenggara pelayanan yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN ini.

A. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah fasilitas yang diberikan dalam melaksanakan pelayanan. Sarana dan prasarana PATEN adalah sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Ruang Tunggu
2. Tempat Tiket
3. Loker atau Meja Pelayanan
4. Tempat Pemrosesan Berkas/Dokumen
5. Tempat Pengolahan Data dan Informasi
6. Tempat Penyerahan Dokumen
7. Tempat Pembayaran
8. Tempat Pelayanan Pengaduan Dari Masyarakat
9. Perangkat Pendukung Lainnya

B. Pelaksana Teknis.

Pelaksana Teknis adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang berada di Kecamatan. Pelaksana teknis adalah sebagai berikut:

1. Petugas Informasi
2. Petugas Loker/Penerima Berkas
3. Petugas Operator Komputer
4. Petugas Pemegang Kas
5. Petugas Lain Sesuai Kebutuhan

Dengan adanya pelaksanaan pelayanan PATEN ini, diharapkan esensi dari otonomi daerah dapat dilaksanakan yaitu penyaluran kewenangan dari kota/kabupaten ke kecamatan untuk memberikan pelayanan lebih dekat kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, biaya pelayanan murah dan transparan.

2.4. Pandangan Islam Terhadap Pelayanan

Salah satu kunci kemajuan suatu negara adalah pelayanan publik yang baik. Dalam mengemban tugas sebagai seorang pemimpin, pejabat atau pegawai pemerintahan yang diberi amanat dan tanggung jawab dalam mengurus seluruh kebutuhan dan keperluan masyarakat, pelayanan publik yang baik adalah sebuah keharusan. Kedudukan Pemerintah dalam Islam sangat baik, mulia dan mendapatkan kehormatan. Didalam Al-Qur'an, Allah SWT menyebutkan ketaatan kepada pemimpin atau pemerintah yang sah merupakan kaidah yang harus dipatuhi. Bagi seseorang yang memimpin suatu organisasi untuk kepentingan khalayak



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ramai, hendaknya dia berbuat baik dan adil dalam memberikan pelayanan, karena setiap kegiatan yang dilakukan akan diminta pertanggungjawabannya di akhirat kelak. Hal ini terkandung dalam Surah An-Nisa ayat 58-59. Allah SWT berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴿٥٨﴾ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِيَ الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۚ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.” (QS-An-Nisa: 58-59).

Apabila dikaitkan dengan ayat diatas dengan fenomena pelayanan publik yang terjadi saat ini, maka ayat tersebut mengajarkan bahwa pejabat maupun pegawai pemerintah hendaknya melayani dan memperlakukan seseorang dengan baik, sebagaimana ia memperlakukan diri sendiri. Kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh perilaku pelayanan publik itu sendiri. Beberapa perilaku yang sering dilakukan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat adalah seperti: mempersulit pengurusan, memperlambat pengurusan, serta cuek dan angkuh kepada masyarakat. Ini adalah penyimpangan perilaku yang sangat tidak baik dari prosedur yang telah ditetapkan dalam pelayanan publik. Allah SWT melihat apa yang kita lakukan dalam melaksanakan pekerjaan kita, jika kita dzolim kepada orang, niscaya Allah akan membalikkan kesusahan itu kembali kepada diri kita. Oleh sebab itu, sebagai *ulil amri* (Orang/kelompok yang mengurus kepentingan

umat) harus mengerjakan pekerjaan kita dengan baik dan bersungguh-sungguh agar bisa bermanfaat bagi orang lain dan bagi diri kita sendiri.

2.5. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti akan membandingkan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan tema dan permasalahan yang akan diteliti. Penelitian terdahulu ini bermanfaat bagi peneliti untuk menunjang penelitian mengenai “Analisis *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.”

Berikut adalah hasil penelitian yang telah diteliti oleh peneliti terdahulu:

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Dila Firlena (2016). (Firlena, 2016).	Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah Implementasi Pelaksanaan Pelayanan	Perbedaan antara penelitian peneliti dan penulis adalah penelitian peneliti memiliki objek penelitian di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang, sementara penulis melakukan penelitian di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau			Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas sudah berjalan dengan baik, namun masih memiliki kekurangan pada faktor sumber daya yaitu kekurangan pegawai dan kualitas dari staf, serta sarana dan prasarana yang belum sesuai.	
2.	Dwi Pratiwi Putri (2018). (Pratiwi Putri, D., 2018).	Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP).	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian survey deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah Pelayanan pengurusan e-KTP di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak terbilang cukup baik.	Perbedaan antara penelitian peneliti dengan penulis adalah penelitian peneliti memiliki metode penelitian kuantitatif dengan tipe survei deskriptif sementara penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Kemudian, fokus penelitian peneliti adalah pada pelayanan e-KTP saja, sementara penulis tidak hanya berfokus pada layanan e-KTP saja,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau				namun seluruh layanan.
	3. Fidyah Nita Ramadhani (2018). (Nita Ramadhani, F., 2018)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar).	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi pelayanan administrasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan PATEN yang dilakukan dapat dikatakan baik. Hal ini telah sesuai dengan prinsip <i>Good Governance</i> yang telah diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan PATEN ini	Perbedaan antara penelitian peneliti dan penulis adalah penelitian peneliti memiliki objek penelitian di Kecamatan Rappocini Kota Makassar, sementara penulis melakukan penelitian di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru
4.	Febyola Amnurita (2021).	Analisis Pelayanan Administrasi	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang ada di	Perbedaan antara penelitian peneliti dengan penulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau	(Amnurita, F., 2021)	Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.	Kantor Kecamatan Tampan serta faktor penghambat pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Tampan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan PATEN di Kecamatan Tampan belum berjalan dengan lancar dan waktu penyelesaian layanan yang belum tepat waktu, fasilitas yang belum mendukung dan pelaksana teknis PATEN yang masih kurang dalam menjalankan tanggung jawab selaku penyedia layanan.	adalah penelitian peneliti memiliki objek penelitian di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru, sementara penulis melakukan penelitian di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Yuni Winarti (2016). (Winarti, Y., 2016)	Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati serta kelebihan dan	Perbedaan antara penelitian peneliti dengan penulis adalah penelitian peneliti memiliki objek penelitian di

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau		Gunung Pati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (<i>Good Governance</i>).	kekurangan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Gunungpati. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan PATEN di Kecamatan Gunungpati belum berjalan dengan lancar dan waktu penyelesaian layanan yang belum tepat waktu, fasilitas yang belum mendukung dan pelaksana teknis PATEN yang masih kurang dalam menjalankan tanggung jawab selaku penyedia layanan.	Kantor Kecamatan Gunungpati, sementara penulis melakukan penelitian di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru.
----------------------------------	--	---	--	--

Sumber Data: Olahan Penulis, Tahun 2024

2.6. Definisi Konsep

Definisi Konsep adalah suatu gambaran dan pemahaman terhadap suatu masalah yang akan diteliti. Tujuan dari definisi konsep adalah untuk mempermudah pemahaman dan menghindari pengertian ganda (ambigu) dari variabel yang akan diteliti, sehingga tidak menimbulkan kekeliruan dan kesalahan dalam menyimpulkan masalah.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
1. Pelayanan publik adalah kegiatan layanan dari pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan tujuan yang dicapai dengan harapan pelaksanaan pelayanan tersebut dapat efektif, cepat, biaya rendah, dan jelas.
 2. *Good Governance* adalah konsep yang mencakup proses pengambilan keputusan, tindakan pemerintah, serta cara pengelolaan sumber daya yang bertujuan untuk menciptakan lingkungan yang efisien, transparan, partisipatif, akuntabel, berkeadilan, dan berkelanjutan.
 3. PATEN adalah suatu program yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk mendekatkan dan memudahkan berbagai layanan administratif di tingkat kecamatan dalam satu tempat kepada masyarakat.

2.7. Konsep Operasional

Tabel 2.2
Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik	1. Aturan Hukum	a. Adanya peraturan dan perundang-undangan yang berlaku b. Hukum yang adil dilaksanakan tanpa membedakan
	2. Akuntabilitas	a. Petugas bekerja secara jujur dan terstruktur b. Petugas menghindari penyalahgunaan wewenang
	3. Transparansi	a. Keterbukaan pada saat melakukan pelayanan b. Prosedur pelayanan yang mudah diakses masyarakat
	4. Profesionalisme	a. Adanya skill atau kompeten pada petugas dalam melaksanakan pelayanan b. Kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan
	5. Partisipasi	a. Sikap dan perilaku petugas pelayanan b. Masyarakat berpartisipasi dalam memberikan saran dan kritik

Sumber: Warsito Utomo, Tahun 2021

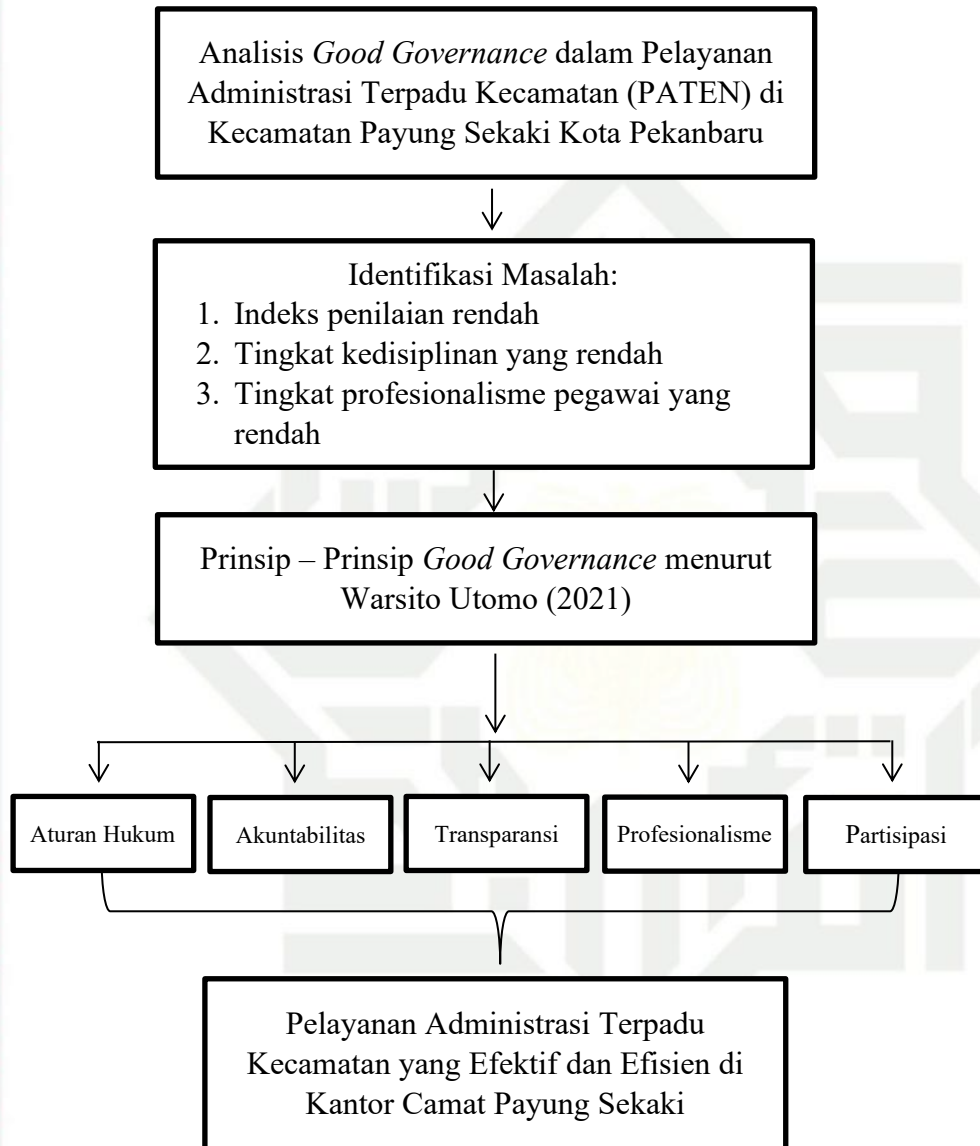
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.8. Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran





BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan. Tujuan ditetapkan tempat penelitian ini agar peneliti dapat mengetahui dengan jelas objek penelitiannya. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru, yang beralamatkan di Jalan Payung Sekaki, Kelurahan Labuh Baru Barat, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Alasan peneliti memilih tempat penelitian ini karena masih ditemukannya permasalahan yang terjadi dalam pelayanan Kantor Camat Payung Sekaki, meliputi kurang disiplinnya pegawai pelayanan, dan masih kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang mendukung dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Payung Sekaki.

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1. Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell (Creswell, 2013), penelitian kualitatif adalah salah satu metode yang digunakan untuk mendeskripsikan, mengeksplorasi dan memahami makna pada sejumlah individu atau sekelompok orang yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang mendeskripsikan secara langsung fenomena yang terjadi pada objek penelitian. Hal ini berdasarkan data yang berasal dari hasil wawancara, informan penelitian dan dokumentasi yang didapat dari observasi lapangan.

3.2.2. Sumber Data

Dalam setiap penelitian, untuk mendukung proses dan hasil penelitian, tentu dibutuhkan data-data yang diperlukan dari objek penelitian. Dalam hal ini, sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumber pertama. Data ini berasal dari hasil wawancara yang didapatkan langsung

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dari informan penelitian. Penulis juga melakukan pengumpulan data melalui metode observasi atau turun lapangan.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dan didapatkan dari studi kepustakaan, literatur dan referensi yang terkait dengan objek penelitian.

Data sekunder ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Internal, yaitu data yang berasal dari objek penelitian, seperti arsip Kantor Camat Payung Sekaki yang meliputi: Struktur Organisasi, Data Informan Penelitian, Peraturan perundang-undangan, dan lain-lain.
2. Data Eksternal, yaitu data yang berasal dari luar objek penelitian, seperti data penelitian terdahulu, literatur, artikel dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian dalam penelitian kualitatif adalah informan yang memahami informasi tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki. Adapun informan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Key Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan Informan
1.	Yurikha Herian Danni, S.STP., M.Si	Camat
2.	Thianggor Siregar, S.Sos., M.Si	Kepala Seksi Pelayanan Terpadu
3.	Abdul Mutalib	Staf Pelayanan Terpadu
4.	Imron Achmad	Staf Pelayanan Terpadu
5.	Agus Suparyono	Masyarakat
6.	Dayat	Masyarakat
7.	Nova	Masyarakat
Jumlah		7 Orang

Sumber: Data Olahan Peneliti, Tahun 2024



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data merupakan Langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data.

a. Observasi

Observasi atau disebut juga dengan turun lapangan (*field research*) adalah suatu cara memperoleh data informasi melalui pengamatan langsung ke objek penelitian untuk memperoleh keterangan dan data yang relevan dengan objek penelitian. Menurut Marshall (1995), melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Hal ini bertujuan untuk menganalisis fenomena yang berada di tempat penelitian.

b. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (Sugiyono, 2022), Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yaitu suatu metode pengumpulan data yang berbentuk interaksi dan komunikasi langsung antara peneliti dengan informan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara yang bersifat fleksibel dan terbuka tidak terstruktur ketat, tidak dalam suasana formal dan bisa diulang pada informan yang sama. Pada kenyataannya wawancara semacam ini telah mendorong terciptanya suatu hubungan baik antara peneliti dengan informan. Hubungan baik ini sangat membantu dalam upaya mendapatkan informasi dari informan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2022), Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi adalah cara memperoleh data informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung data penelitian. Dokumentasi ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian untuk mengumpulkan data historis. Dokumentasi diperoleh dari tempat penelitian, yaitu Kantor Camat Payung Sekaki.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian yang digunakan adalah teknik deskriptif kualitatif. Metode kualitatif dapat didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif. Data deskriptif ini dapat berupa ucapan atau tulisan dan perilaku yang diamati orang-orang yang informasinya digali melalui wawancara mendalam dan dikategorisasikan kemudian bersama informasi yang diperoleh melalui penelusuran kepustakaan untuk mempertajam analisis tentang kecenderungan penemuan dalam penelitian.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dan dirangkum dengan mengambil data yang pokok dan diperlakukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat disajikan dalam bentuk tabel, grafik, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles dan Huberman (Sugiyono, 2022) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam penyajian ini seluruh data di lapangan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi akan diolah dengan teori-teori yang telah dijelaskan sebelumnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan teratur dan tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin menjadikan data terstruktur dan mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai hasil dan jawaban dari permasalahan yang diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kecamatan Payung Sekaki

Kecamatan Payung Sekaki merupakan salah satu kecamatan di wilayah Kota Pekanbaru Provinsi Riau yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Payung Sekaki dan Kecamatan Rumbai Pesisir.

Kecamatan Payung Sekaki terdiri dari 6 kelurahan dengan luas wilayah 36,3 km². Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016, Kecamatan Payung Sekaki sebelumnya memiliki 7 kelurahan, dengan adanya Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020, sekarang menjadi 6 kelurahan. Pada Pasal 9, Kelurahan Sungai Sibam yang awalnya kelurahan yang berada di Kecamatan Payung Sekaki kini menjadi kelurahan yang berada di Kecamatan Binawidya. Adapun 6 kelurahan yang berada di Kecamatan Payung Sekaki dengan luas wilayah per kelurahan sebagai berikut:

Tabel 4.1

Kelurahan beserta Luas di Kecamatan Payung Sekaki Tahun 2024

No.	Kelurahan	Luas (km ²)	Persentase dari Luas Kecamatan (%)
1	Labuhbaru Timur	3,55	9,78
2	Tampan	3,95	10,88
3	Air Hitam	9,87	27,19
4	Labuhbaru Barat	5,44	14,99
5	Bandar Raya	7,46	20,55
6	Tirta Siak	6,03	16,61
Jumlah		36,3	100

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Payung Sekaki, Tahun 2024

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Batas-batas wilayah Kecamatan Payung Sekaki secara administrasi berbatasan langsung dengan 5 kecamatan, yaitu:

- Berdasarkan keterangan diatas, dapat dilihat gambaran umum dan keadaan geografis lokasi yang akan menjadi lokasi penelitian yaitu Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Di lokasi ini, akan meneliti tentang Analisis *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru. Dengan meningkatnya pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk di segala aspek yang akan menimbulkan tuntutan akan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan kebutuhan lainnya.



4.2. Penduduk Kecamatan Payung Sekaki

Jumlah penduduk kecamatan Payung Sekaki mencapai 99.589 pada Tahun 2023. Kepadatan penduduk mencapai 2.743 jiwa/km². Kelurahan Labuhbaru Timur merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Payung Sekaki, diikuti dengan Kelurahan Labuhbaru Barat, Kelurahan Tampan, Tirta Siak dan Bandar Raya. Sebaliknya, Kelurahan Air Hitam merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk paling sedikit di Kecamatan Payung Sekaki.

Berikut ini adalah tabel jumlah penduduk di Kecamatan Payung Sekaki berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Kecamatan Payung Sekaki Tahun 2023

No.	Kelurahan	Jenis Kelamin Penduduk		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Labuhbaru Timur	13.570	13.650	27.220
2	Tampan	7.075	6.987	14.062
3	Air Hitam	4.922	4.950	9.872
4	Labuhbaru Barat	12.729	12.718	25.447
5	Bandar Raya	5.570	5.431	11.001
6	Tirta Siak	6.000	5.987	11.987
	Jumlah	49.866	49.723	99.589

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Payung Sekaki, Tahun 2024

4.3. Visi dan Misi Kecamatan Payung Sekaki

Visi

Visi adalah suatu gambaran yang ingin diwujudkan oleh Kecamatan Payung Sekaki dalam jangka panjang, maka Kecamatan Payung Sekaki memiliki visi yaitu *“Terwujudnya Kecamatan Payung Sekaki yang Profesional dalam Menyelenggarakan Pemerintahan.”*

Visi tersebut memiliki pengertian:

1. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pegawai Kecamatan Payung Sekaki adalah sebagai penyedia sekaligus pemenuhan akan kebutuhan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat yang dilakukan dengan cepat, mudah, transparan dan biaya yang terjangkau.

2. Profesional menggambarkan pegawai yang handal, kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan bidang tugasnya, bertanggungjawab dan mampu melayani masyarakat dengan baik.

Misi

Misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan agar tujuan dapat terlaksana sesuai dengan visi yang ditetapkan. Dalam mewujudkan visi, Kecamatan Payung Sekaki perlu merumuskan bagaimana langkah-langkah atau usaha yang harus dilakukan agar visi dapat tercapai. Dengan adanya misi, diharapkan seluruh pegawai dan pihak-pihak yang berwenang dapat mengenal, mengetahui peran dan program-program yang dilakukan oleh Kecamatan Payung Sekaki agar mencapai hasil yang diperoleh di masa yang akan datang.

Adapun Misi dari Kecamatan Payung Sekaki adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat
2. Mewujudkan koordinasi yang efektif dengan satuan kerja terkait
3. Meningkatkan kualitas aparat kecamatan
4. Meningkatkan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan
5. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan

Motto

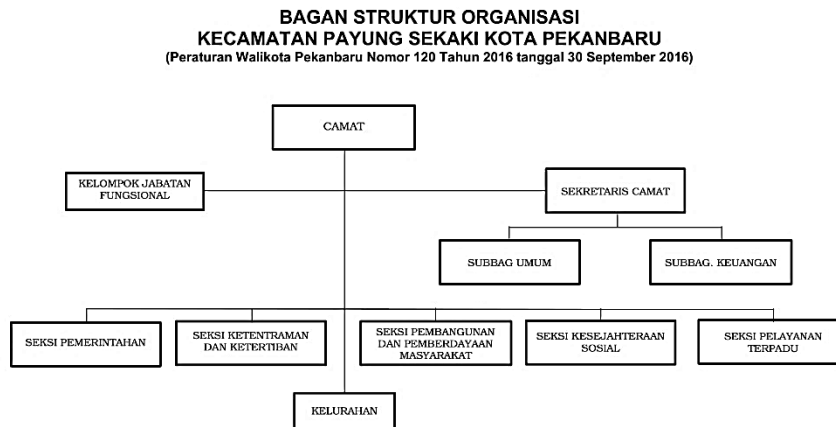
Motto yang digunakan oleh Kecamatan Payung Sekaki adalah 3S “*Sekali Sapa Senyum*” dengan maksud Pegawai Kecamatan Payung Sekaki akan selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan senyum.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4. Struktur Organisasi Kecamatan Payung Sekaki

Gambar 4.2
Struktur Organisasi Kecamatan Payung Sekaki



Sumber: Kantor Kecamatan Payung Sekaki, Tahun 2024

Tugas Pokok dan Fungsi

1) Tugas Pokok Camat

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 120 Tahun 2016 pasal 4, camat mempunyai tugas membantu walikota dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan dan tugas pembantuan lainnya.

1. Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan perundang-undangan;
 - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan;
 - f. Membina penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan kelurahan.
2. Melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :
 - a. Perizinan
 - b. Rekomendasi
 - c. Koordinasi
 - d. Pembinaan
 - e. Pengawasan
 - f. Fasilitasi
 - g. Penetapan
 - h. Penyelenggaraan
 - i. Kewenangan lain yang dilimpahkan

2) Fungsi Camat

Camat dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan urusan pemerintahan umum.
- b. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- c. Pelaksanaan koordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- d. Pelaksanaan koordinasi penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan walikota.
- e. Pelaksanaan koordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum.
- f. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan.
- h. Pelaksanaan fasilitasi urusan pertanahan.
- i. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kota pekanbaru yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah kota pekanbaru yang ada di kecamatan.
- j. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- k. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota kepada camat.

3) Tugas Sekretaris Camat

Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 121 Tahun 2016 pasal 4, Sekretaris Camat mempunyai tugas sebagai berikut :

Merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sekretariat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4) Fungsi Sekretaris Camat

Dalam melaksanakan rincian tugas sebagaimana dimaksud pasal 5, sekretaris camat menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan teknis administratif, penyelenggaraan tugas pemerintahan umum serta pelaksanaan kewenangan pemerintahan daerah yang dilimpahkan oleh Walikota.
- b. Perencanaan kegiatan pelayanan teknis administratif untuk kelancaran penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. Perencanaan program kerja pemerintahan kecamatan.
- d. Pengoordinasian pelaksanaan tugas administrasi pemerintahan kecamatan mulai dari proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi, pelaporan.
- e. Pengoordinasian perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kegiatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian perangkat kecamatan dan kelurahan dalam melaksanakan kebijakan pemerintah daerah.
- g. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- h. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- i. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- j. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- k. Pelaksanaan evaluasi tugas pemerintahan kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- l. Pelaporan pelaksanaan tugas pemerintahan kecamatan kepada Camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- m. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat Kecamatan terdiri dari :

- a. Sub Bagian Umum.
- b. Sub Bagian Keuangan.

5) Tugas Sub Bagian umum

Sub Bagian Umum mempunyai rincian tugas:

merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja Sub Bagian Umum berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

6) Fungsi Sub Bagian umum

Sub Bagian Umum menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengkoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan kepegawaian, umum dan perlengkapan.
- b. Perencanaan program kerja sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan meliputi koordinasi dan pelaksanaan tugas bidang kepegawaian, umum dan perlengkapan berdasarkan petunjuk atasan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. Perencanaan program kerja dan inventarisasi aset kecamatan dan kelurahan.
 - d. Perencanaan program kerja penyelenggaraan pelayanan kebersihan, keindahan dan pertamanan.
 - e. Perumusan dan pelaksanaan inventarisasi permasalahan yang berhubungan kepegawaian, pembinaan aparatur serta peningkatan kualitas pegawai.
 - f. Perumusan dan pelaksanaan pelayanan administrasi, inventaris kantor dan dokumentasi kegiatan kantor.
 - g. Pelaksanaan urusan keprotokolan, upacara-upacara, rapat-rapat dinas dan pelayanan hubungan masyarakat.
 - h. Pelaksanaan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materiil bagi unit kerja kecamatan.
 - i. Perumusan dan pengoordinasian kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan dan halaman kantor, disiplin pegawai serta pengamanan dilingkungan badan.
 - j. Pelaksanaan penyusunan data kepegawaian, SKP (Sasaran Kinerja Pegawai), registrasi PNS dan DUK.
 - k. Pengoordinasian dan penyusunan data serta informasi tentang kecamatan.
 - l. Pelaksanaan fasilitasi pengadaan barang dan jasa dilingkungan kecamatan.
 - m. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
 - n. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
 - o. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- p. Pengevaluasian tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- q. Pelaporan pelaksanaan tugas sub bagian kepegawaian, umum dan perlengkapan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- r. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7) Tugas Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas :

merencanakan dan melaksanakan program kerja sub bagian keuangan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

8) Fungsi Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengoordinasian dan pelaksanaan pembinaan bidang keuangan sekretariat kecamatan.
- b. Perencanaan program kerja sub bagian keuangan sekretariat kecamatan meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan sekretariat kecamatan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- c. Pelaksanaan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP).
- d. Penyiapan Surat Perintah Membayar (SPM).
- e. Pelaksanaan verifikasi harian atas penerimaan.
- f. Pelaksanaan verifikasi Laporan Pertanggungjawaban (SPJ) bendahara penerimaan dan bendahara pengeluaran.
- g. Pelaksanaan akuntansi sekretariat kecamatan.
- h. Penyiapan laporan keuangan sekretariat kecamatan.
- i. Perumusan rencana kerja tahunan dilingkungan kecamatan
- j. Pelaksanaan program kerja pengelolaan dana perjalanan sekretariat kecamatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- l. Pemberian petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- m. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- n. Pembuatan konsep pedoman dan petunjuk teknis.
- o. Pengevaluasian tugas pembinaan bidang keuangan sekretariat kecamatan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- p. Pelaporan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan sekretariat kecamatan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- q. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

9) Tugas Pokok Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai rincian tugas:

merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pemerintahan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10) Fungsi Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan dalam melaksanakan rincian tugas menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan pemerintahan kecamatan.
- b. Pengoordinasian dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan pemerintahan.
- c. Pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- d. Pelaksanaan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan.
- f. Pelaksanaan pembinaan kegiatan sosial politik, ideologi negara dan kesatuan bangsa.
- g. Pelaksanaan penyusunan pembinaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
- h. Pelaksanaan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan.
- i. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kelurahan.
- j. Pelaksanaan fasilitasi urusan pertanahan.
- k. Pelaksanaan pembinaan kelembagaan kemasyarakatan di kelurahan seperti LPM, Lembaga adat, TP PKK, RT/RW, Karang Taruna, Lembaga Kemasyarakatan lainnya.
- l. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- m. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnannya.
- n. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan pemerintahan kecamatan kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi atasan.
- o. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

11) Tugas Pokok Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai rincian tugas: merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Ketentraman dan Ketertiban berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan

12) Fungsi Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban dalam melaksanakan rincian tugas menyelenggarakan fungsi:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengoordinasian urusan ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat.
- b. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan, ketentraman dan ketertiban umum serta perlindungan masyarakat di wilayah kecamatan.
- c. Pelaksanaan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kecamatan.
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan.
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah dan instansi vertikal lain, yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang-undangan.
- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan ketentraman dan ketertiban di tingkat kecamatan.
- g. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat di proses lebih lanjut.
- h. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnannya.
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

13) Tugas Pokok Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai rincian tugas:

Merencanakan dan melaksanakan program kerja Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

14) Fungsi Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat dalam melaksanakan rincian tugas menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan pembangunan masyarakat dan kelurahan.
- b. Pelaksanaan motivasi kepada masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan di kelurahan dan kecamatan.
- c. Perencanaan program kerja pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi di tingkat kecamatan.
- d. Pelaksanaan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah maupun swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja kecamatan.
- e. Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya di bidang pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- h. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- i. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- j. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- k. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan ketentraman dan ketertiban kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

15) Tugas pokok seksi kesejahteraan sosial

Kepala seksi kesejahteraan sosial mempunyai rincian tugas: merencanakan dan melaksanakan program kerja seksi kesejahteraan sosial berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

16) Fungsi seksi kesejahteraan sosial

Kepala seksi kesejahteraan sosial dalam melaksanakan rincian tugas menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan urusan kesejahteraan sosial.
- b. Perumusan dan pelaksanaan penyusunan program kerja pelayanan dan bantuan sosial, bantuan kepemudaan, pemberdayaan masyarakat dan perempuan, keluarga berencana, olah raga dan tenaga kerja.
- c. Pelaksanaan penyusunan program kerja pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan dan kesehatan masyarakat.
- d. Pelaksanaan evaluasi terhadap berbagai kegiatan bidang kesejahteraan sosial.
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang kesejahteraan sosial.
- f. Pelaksanaan koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan kesejahteraan sosial.
- g. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- h. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan kesejahteraan sosial kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

17) Tugas pokok seksi pelayanan terpadu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala seksi pelayanan terpadu mempunyai rincian tugas:

Merencanakan dan melaksanakan program kerja seksi pelayanan terpadu berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

18) Fungsi seksi pelayanan terpadu

Kepala seksi pelayanan terpadu dalam melaksanakan rincian tugas menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan, pengoordinasian dan pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten).
- b. Pelaksanaan perencanaan program kerja kegiatan pelayanan terpadu kecamatan.
- c. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten).
- d. Pelaksanaan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten).
- e. Pembagian tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut.
- f. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- g. Pelaporan pelaksanaan tugas urusan pelayanan umum kepada walikota melalui camat secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan.
- h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai Analisis *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki berjalan belum cukup baik, terdapat temuan masalah dan adanya tanggapan masyarakat yang menilai negatif dikarenakan pelaksanaan pelayanan belum maksimal.
2. Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru terdiri dari 2 faktor, yaitu faktor penghambat dan faktor pendukung. Adapun Faktor pendukung dalam pelaksanaan *Good Governance* pelayanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru yaitu:
 - a. Kemudahan informasi (Sosial media dan website kecamatan).
 - b. Komunikasi efektif kepada RT/RW dalam sosialisasi PATEN.

Faktor penghambat atau hal yang menjadi kendala dalam penerapan *Good Governance* Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki adalah:

- a. Kurangnya sosialisasi terhadap informasi kepada masyarakat.
- b. Ketidaktahuan masyarakat akan informasi.
- c. Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).
- d. Sarana dan Prasarana yang rusak dan tidak tersedia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 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 Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Para pegawai kantor Camat Payung Sekaki diharapkan agar lebih disiplin dan tepat waktu, ketika masuk kerja dan waktu istirahat harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, kemudian lebih profesional lagi agar mewujudkan pelayanan yang efektif sesuai dengan prinsip *Good Governance* dan Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan.
2. Camat Payung Sekaki diharapkan mampu bertindak tegas terkait masalah kedisiplinan, karena hal ini mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat profesionalisme dalam penyelesaian pelayanan.
3. Diharapkan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru memberikan pelatihan dan pendidikan kerja bagi pegawai dan petugas pelayanan Kantor Camat Payung Sekaki, seperti adanya seminar atau pelatihan agar pelaksanaan pelayanan PATEN di Kecamatan Payung Sekaki sesuai dengan Standar Pelayanan dan terciptanya *Good Governance* di Kecamatan Payung Sekaki.
4. Diharapkan Kantor Camat Payung Sekaki untuk giat memberikan sosialisasi kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media sosial dan website agar masyarakat mengetahui persyaratan pelayanan yang dibutuhkan dan tidak menyebabkan penyelesaian dokumen yang lama. Kemudian kotak saran diadakan kembali dan petugas pelayanan berinisiatif untuk menyampaikan kepada masyarakat untuk mengisi kertas saran atau menyampaikan untuk mengisi saran di menu pengaduan di website Kecamatan Payung Sekaki setelah melakukan pelayanan melalui handphone atau PC/Laptop pengguna layanan.
5. Diharapkan Kantor Camat Payung Sekaki menggunakan digitalisasi pelayanan seperti penggunaan aplikasi online dan penerbitan dokumen secara online agar menciptakan *Good Governance* dan meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan PATEN di Kantor Camat Payung Sekaki, seperti menggunakan Kode QR yang berisi link Google Form untuk

menginput data dari masyarakat kepada petugas pelayanan atau menggunakan aplikasi berbasis Android/iOS/Website untuk menginput data masyarakat yang ingin mengurus dokumen pelayanan agar pelaksanaan pelayanan lebih cepat dan efisien.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Q.S. An-Nisa ayat 58-59

Buku

Budiardjo, M. (2008). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Gramedia Pustaka Utama.

Creswell W. John. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar.

Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi.

Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.

Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik* (6th ed.). Alfabeta.

Santosa, P. (2009). *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Refika Aditama.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Utomo, W. (2021). *Administrasi Publik Baru Indonesia : Perubahan Paradigma Dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik* (5th ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Jurnal/Skripsi

Firlena, D. (2016). Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*. Vol 5, No 2, Tahun 2016. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i2.11084>

Pratiwi Putri, D. (2018). *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak (Studi Pengurusan e-KTP)*. Jurnal Publika, Vol. 4. No. 1, Tahun 2018.

Ramadani, F. N. (2018). *PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar)*. Vol. 4 No. 1. Tahun 2018.

Amnurita, F. (2021). *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru*. UIN Suska Riau. Vol. 2 No. 1, Tahun 2021.

Winarti, Y. (2016). *Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kantor Kecamatan Gunungpati Sebagai Upaya Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)*. Universitas Negeri Semarang

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

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-Undang

Undang-Undang Dasar Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan

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

Peraturan Gubernur Riau Nomor 59 Tahun 2012 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru

Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 234 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Walikota Kepada Camat

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Kelurahan Kota Pekanbaru

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 2 Tahun 2020 tentang Penataan Kecamatan

Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru

Website

Admin. (2022). *Gelar Sidak, Pj Wako Pekanbaru Ingatkan Tingkatkan Pelayanan*. RiauPos.

<https://riaupos.jawapos.com/advertorial/17/11/2022/288954/gelar-sidak-pj-wako-pekanbaru-ingatkan-tingkatkan-pelayanan.html> (Diakses pada 23 Oktober 2023, Pukul 15.27 WIB)

Badan Pusat Statistik. (2024). *Kecamatan Payung Sekaki Dalam Angka 2024*. <https://pekanbarukota.bps.go.id/> (Diakses pada 14 Oktober 2024, Pukul 10.09 WIB)

Pemerintah Kota Pekanbaru. (2024). *Evaluasi Kinerja Tahun 2023*. <https://esakip.pekanbaru.go.id/portal/home/publik/4/2023> (Diakses pada 12 Agustus 2024, Pukul 06.08 WIB)

Pemerintah Kota Pekanbaru. (2024). *Evaluasi Kinerja Tahun 2024*.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<https://esakip.pekanbaru.go.id/portal/home/publik/4/2023> (Diakses pada 12 Agustus 2024, Pukul 06.34 WIB)

Pemerintah Kota Pekanbaru. (2024). *Kecamatan Payung Sekaki*.
<https://www.pekanbaru.go.id/p/opd/kecamatan-payung-sekaki> (Diakses pada 14 Agustus 2024, Pukul 10.09 WIB)



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA**ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAKSANAAN
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU****Narasumber: Camat Payung Sekaki****A. *Rule of Law***

1. Bagaimana aparatur kecamatan dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat baik internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membedakan?
2. Apakah masyarakat selaku pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan?
3. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?

B. Akuntabilitas

1. Bagaimana Bapak selaku Camat dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki ke aparatur Kecamatan?
2. Bagaimana Bapak Camat dalam menciptakan komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan agar dapat dilakukan dengan baik?
3. Bagaimana Bapak Camat dalam mensosialisasikan program atau kebijakan secara baik untuk menghindari adanya kesalahpahaman atas kebijakan tersebut?
4. Bagaimana Bapak Camat dalam mempersiapkan sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finansial untuk penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ini?
5. Bagaimana tingkat kejujuran dan komitmen dari aparatur pelaksana program atau kebijakan layanan publik?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bagaimana mekanisme implementasi kebijakan yang telah ditetapkan melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) agar mudah dipahami dan sesuai dengan pedoman program atau kebijakan?

C. *Transparant* atau *opennes*

1. Sejauh mana transparansi program atau kebijakan yang disosialisasikan oleh pihak aparatur kecamatan kepada pengguna layanan publik?
2. Bagaimana tingkat keterbukaan informasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang disampaikan oleh aparatur kecamatan ke pengguna layanan publik?
3. Apakah aparatur kecamatan selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program atau kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?

D. Profesionalisme

1. Apakah aparatur kecamatan memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai untuk memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat?
2. Apakah ada pelatihan rutin atau pengembangan kemampuan yang dilakukan oleh aparatur kecamatan?

E. Partisipasi

1. Bagaimana partisipasi yang diberikan pihak kecamatan terhadap masyarakat?
2. Bagaimana cara masyarakat untuk ikut berpartisipasi?
3. Apakah masyarakat sudah berpartisipasi secara langsung?
4. Apakah pihak kecamatan menyediakan kotak saran/tempat pengaduan layanan?

Pertanyaan tentang Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki

1. Apa yang menjadi faktor penghambat dari Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Apa langkah-langkah yang diambil oleh pihak kecamatan dalam menangani faktor penghambat tersebut?
3. Apa yang menjadi faktor pendukung dari Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki?
4. Apa langkah-langkah yang diambil oleh pihak kecamatan dalam meningkatkan faktor pendukung tersebut?



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA

**ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAKSANAAN
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU**

Narasumber: Kepala Seksi Pelayanan Terpadu Kecamatan Payung Sekaki

A. *Rule of Law*

1. Apakah pelaksanaan verifikasi dan validasi kelengkapan berkas permohonan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan?
2. Bagaimana aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik secara internal maupun eksternal selalu bersifat adil dan tidak membedakan?
3. Apakah masyarakat selaku pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan?
4. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?

B. Akuntabilitas

1. Bagaimana Ibu selaku Kepala Seksi Pelayanan Terpadu dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki kepada petugas layanan?
2. Bagaimana Ibu dalam menyiapkan bahan sosialisasi dan layanan informasi serta memfasilitasi terkait pelayanan umum yang diselenggarakan oleh kecamatan?
3. Bagaimana Ibu melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pelayanan Terpadu dengan cara mengukur pencapaian program kerja yang telah disusun untuk bahan laporan dan kebijakan tindak lanjut?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bagaimana Ibu dalam menyusun laporan pelaksanaan kegiatan kepada Camat sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan kegiatan?

C. *Transparant* atau *opennes*

1. Bagaimana tingkat keterbukaan informasi dalam proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Payung Sekaki yang disampaikan oleh aparatur kecamatan kepada pengguna layanan ?
2. Bagaimana prosedur dan persyaratan pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan?
3. Apakah aparatur kecamatan selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program atau kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?

D. Profesionalisme

1. Apakah aparatur kecamatan memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai untuk memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat?
2. Apakah ada pelatihan rutin atau pengembangan kemampuan yang dilakukan oleh aparatur kecamatan?

E. Partisipasi

1. Bagaimana partisipasi yang diberikan pihak kecamatan terhadap masyarakat?
2. Bagaimana cara masyarakat untuk ikut berpartisipasi?
3. Apakah masyarakat sudah berpartisipasi secara langsung?
4. Apakah pihak kecamatan menyediakan kotak saran/tempat pengaduan layanan?

Pertanyaan tentang Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki

1. Apa yang menjadi faktor penghambat dari Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki?

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
2. Apa langkah-langkah yang diambil oleh pihak kecamatan dalam menangani faktor penghambat tersebut?
 3. Apa yang menjadi faktor pendukung dari Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki?
 4. Apa langkah-langkah yang diambil oleh pihak kecamatan dalam meningkatkan faktor pendukung tersebut?





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAKSANAAN
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU

Narasumber: Petugas Layanan

A. *Rule of Law*

1. Apakah masyarakat selaku pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan?
2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?

B. Akuntabilitas

1. Bagaimana petugas pelayanan dalam memberikan laporan kepada pihak kecamatan?

C. *Transparant* atau *openness*

1. Bagaimana tingkat keterbukaan informasi dalam proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Payung Sekaki yang disampaikan oleh aparatur kecamatan kepada pengguna layanan ?
2. Bagaimana prosedur dan persyaratan pelayanan mudah dipahami oleh masyarakat sebagai pengguna layanan?
3. Apakah aparatur kecamatan selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat mengenai program atau kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)?

D. Profesionalisme

1. Apakah ada kompetensi dan kualifikasi yang memadai untuk memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat?
2. Apakah ada pelatihan rutin atau pengembangan kemampuan yang dilakukan oleh aparatur kecamatan?

E. Partisipasi

1. Bagaimana partisipasi yang diberikan pihak kecamatan terhadap masyarakat?



Pertanyaan tentang Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki

1. Apa yang menjadi faktor penghambat dari Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki?
2. Apa langkah-langkah yang diambil oleh pihak kecamatan dalam menangani faktor penghambat tersebut?
3. Apa yang menjadi faktor pendukung dari Implementasi Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki?
4. Apa langkah-langkah yang diambil oleh pihak kecamatan dalam meningkatkan faktor pendukung tersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAKSANAAN
PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU

Narasumber: Pengguna Layanan/Masyarakat

A. Rule of Law

1. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan?
2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang ketentuan tarif/biaya dalam pelayanan?
3. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang prosedur pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki?
4. Apakah Bapak/Ibu selaku pengguna layanan telah mendapatkan haknya sesuai dengan kebutuhan?
5. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Bapak/Ibu sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?

B. Akuntabilitas

1. Bagaimana tanggung jawab petugas layanan dalam pelaksanaan pelayanan kepada Bapak/Ibu?
2. Bagaimana cara petugas dalam menjelaskan kepada Bapak/Ibu?
3. Bagaimana kompetensi petugas pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki?

C. Transparant atau openness

1. Bagaimana keterbukaan informasi yang disampaikan oleh petugas layanan dalam proses pelayanan?
2. Bagaimana prosedur pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki?
3. Bagaimana cara kecamatan memberikan informasi kepada Bapak/Ibu?
4. Apakah aparatur kecamatan selalu menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami oleh Bapak/Ibu untuk pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki?

D. Profesionalisme



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Apakah aparaturnya memiliki kompetensi dan kualifikasi yang memadai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada Bapak/Ibu?
2. Bagaimana Bapak/Ibu menilai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada Bapak/Ibu?

E. Partisipasi

1. Bagaimana partisipasi yang diberikan pihak kecamatan terhadap Bapak/Ibu?
2. Apakah Bapak/Ibu sudah berpartisipasi secara langsung dalam memberikan masukan terhadap kecamatan?
3. Apakah pihak kecamatan menyediakan kotak saran/tempat pengaduan layanan?
4. Apakah Bapak/Ibu pernah diberikan kesempatan untuk memberikan masukan atau *feedback* terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan?

LAMPIRAN

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Terpadu, Ibu Thianggor Siregar, S.Sos, M.Si



Wawancara dengan Pejabat Kantor Camat Payung Sekaki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Petugas Pelayanan PATEN, Bapak Abdul Mutalib



Wawancara dengan Petugas Pelayanan PATEN, Bapak Imron Achmad

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Camat Payung Sekaki, Bapak Yurikha Herian Danni, S.STP, M.Si



Wawancara dengan Masyarakat, Bapak Dayat



Wawancara dengan Masyarakat, Bapak Agus Suparyono



Wawancara dengan Masyarakat, Ibu Nova

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gedung Kantor Camat Payung Sekaki



Kondisi Pelayanan di Kantor Camat Payung Sekaki

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Fasilitas Pojok Baca di Kantor Camat Payung Sekaki



Fasilitas Pojok Baca di Kantor Camat Payung Sekaki



© Hak cipta milik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Informasi Banner Y di Meja Pelayanan PATEN Kantor Camat Payung Sekaki



Jenis Pelayanan PATEN di Kantor Camat Payung Sekaki



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-612/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/01/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

16 Januari 2025

Yth. **Syed Agung Afandi, M.I.P**
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Putri Seffi Julia
NIM : 11970523527
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XI (sebelas)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: **"ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU"**. Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.



Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية

FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-174/Un.04/F.VII/PP.00.9/01/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Mohon Izin Pra Riset**

09 Januari 2025

Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Riau
Jl. Jend.Sudirman No.460 Jadirejo
Kec. Sukajadi Kota Pekanbaru
Riau 28121

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Putri Seffi Julia
NIM. : 11970523527
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : XI (sebelas)

bermaksud melakukan **Pra Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Analisis Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **Pra Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan Proposal skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.



Dr. Mahyarni, S.E., M.M.
NIP. 19700826 199903 2 001



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmtsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/71628
T E N T A N G



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : B-174/Un.04/F.VII/PP.00.9/01/2025 Tanggal 9 Januari 2025**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | PUTRI SEFFI JULIA |
| 2. NIM / KTP | : | 11970523527 |
| 3. Program Studi | : | ADMINISTRASI NEGARA |
| 4. Jenjang | : | S1 |
| 5. Alamat | : | JL. KULIM GG. AMAL NO. 10, KEL. TIRTA SIAK, KEC. PAYUNG SEKAKI, KOTA PEKANBARU, PROV. RIAU, 28292 |
| 6. Judul Penelitian | : | ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU |
| 7. Lokasi Penelitian | : | KANTOR CAMAT PAYUNG SEKAKI |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 17 Januari 2025



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU**

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Walikota Pekanbaru
Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
GEDUNG LIMAS KAJANG LANTAI III KOMP. PERKANTORAN PEMKO. PEKANBARU
JL. ABDUL RAHMAN HAMID KOTA PEKANBARU



SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : BL.04.00/Kesbangpol/182/2025



- a. Dasar : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
5. Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru.
- b. Menimbang : Rekomendasi dari Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, nomor 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/71628 tanggal 17 Januari 2025, perihal pelaksanaan kegiatan Penelitian Riset/Pra Riset dan pengumpulan data untuk bahan Skripsi.

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

1. Nama : **PUTRI SEFFI JULIA**
2. NIM : 11970523527
3. Fakultas : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL UIN SUSKA RIAU
4. Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
5. Jenjang : S1
6. Alamat : JL. KULIM GG. AMAL KEL. TIRTA SIAK KEC. PAYUNG SEKAKI-PEKANBARU
7. Judul Penelitian : **ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU**
8. Lokasi Penelitian : KANTOR KECAMATAN PAYUNG SEKAKI KOTA PEKANBARU

Untuk Melakukan Penelitian, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungan dengan kegiatan Riset/Pra Riset/Penelitian dan pengumpulan data ini.
 2. Pelaksanaan kegiatan Riset ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan.
 3. Berpakaian sopan, mematuhi etika Kantor/Lokasi Penelitian, bersedia meninggalkan photo copy Kartu Tanda Pengenal.
 4. Melaporkan hasil Penelitian kepada Walikota Pekanbaru c.q Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, paling lambat 1 (satu) minggu setelah selesai.
- Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 20 Januari 2025

PL. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PEKANBARU



HADI SANJOYO, AP, M.Si

PEMBINA TINGKAT I

NIP. 19740410 199311 1 001

Tembusan

- Yth : 1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN SUSKA Riau di Pekanbaru.
2. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH KOTA PEKANBARU KECAMATAN PAYUNG SEKAKI

Jalan Payung Sekaki No.35 Telp.0761-65959
Pekanbaru-28292

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 000.9.2/Kec.PYK-Sekre/70/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini

a. Nama : YURIKHA HERIAN DANNI, S.STP., M.Si
b. N I P. : 19831015 200112 1 001
c. Pangkat / Gol. : Pembina Tingkat I / IV.b
d. Jabatan : Camat Pyung Sekaki Kota Pekanbaru

dengan ini menerangkan bahwa

a. Nama : PUTRI SEFFI JULIA
b. N I M. : 11970523527
c. Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau
d. Jurusan : Administrasi Negara
e. Alamat : Jl. Kulim GG. Amal Kel. Tirta Siak Kec. Payung Sekaki

Telah melaksanakan penelitian di Kantor Kacamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru dari tanggal 25 Januari 2025 s.d. 25 Februari 2025 dengan judul penelitian “**Analisis Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru**”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 24 Maret 2025

CAMAT PAYUNG SEKAKI,



YURIKHA HERIAN DANNI., S.STP., M.Si

Pembina TK. I / IV.b

NIP. 19831015 200112 1 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - 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 Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Putri Seffi Julia, lahir di Pekanbaru pada tanggal 07 Juli 2001. Penulis merupakan anak Pertama dari Dua bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Yosep Rizal, S.Pd.I dan Ibu Fifi Marianti. Penulis mempunyai adik kandung berjenis kelamin laki-laki yang bernama Yudha Putra Seffi. Penulis bersuku Melayu, Berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis memulai pendidikan dari Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Siti Sawiah Baitussalam Pekanbaru dan lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 007 Pekanbaru atau yang lebih dikenal sekarang dengan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 018 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2013. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 2 Pekanbaru dan lulus pada tahun 2016. Kemudian Penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan Swasta (SMKS) Muhammadiyah 2 Pekanbaru Jurusan Administrasi Perkantoran (ADP) dan lulus pada tahun 2019. Kemudian pada tahun 2019, Penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau).

Pada perkuliahan Semester 5, Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 3 bulan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru yang berada di Mal Pelayanan Terpadu (MPP), Jalan Jend. Sudirman No.464, Kelurahan Jadirejo, Kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau. Selanjutnya pada Semester 6, Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 1 bulan di Desa Pulau Panjang, Kecamatan Cerenti, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau.

Penulis menyelesaikan perkuliahan dengan karya ilmiah Skripsi yang berjudul “Analisis *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Payung Sekaki Kota Pekanbaru” di bawah bimbingan Dosen Pembimbing, Bapak Syed Agung Afandi, S.IP., M.I.P, dan pada tahun 2025, Penulis dinyatakan lulus dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos) melalui Ujian Munaqasyah Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.