

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU (PATEN) DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN AHLI
WARIS DIKECAMATAN STABAT KABUPATEN LANGKAT**

SKRIPSI

OLEH:

RIZKA AMALIA

NPM: 1403100038

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

BERITA ACARA PENGESAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : RIZKA AMALIA
NPM : 1403100038
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Pada Hari, Tanggal : Kamis, 29 Maret 2018
Waktu : 08.00 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLY, SH., MM

(.....)

PENGUJI II : Dr. AZAMRIS CHANDRA., M.AP

(.....)

PENGUJI III : SYAFRUDDIN, S.Sos, MH

(.....)

PANITIA UJIAN

Ketua,

Dr. RUDIANTO, M.Si



Sekretaris,

Drs. ZULFAHMI, M.LKom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

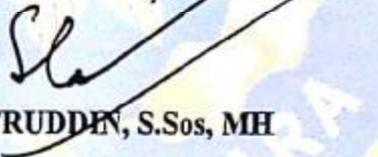
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama Lengkap : **RIZKA AMALIA**
NPM : 1403100038
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN STABAT KABUPATEN LANGKAT**

Medan, 29 Maret 2018

Pembimbing



SYAFRUDDIN, S.Sos, MH

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi



NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd

Pt. Dekan,



Dr. REDJANTO, M.Si

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya Rizka Amalia, NPM 1403100038, menyatakan
sesungguh-sungguhnya:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk apapun yang dilarang oleh undang-undang, termasuk perbuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, atau menjiplak karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa didalam skripsi ini adalah karya dan tulisan sendiri, bukan karya orang lain atau kerja plagiat, jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak dapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi dan disepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya batalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, .. Maret 2018



Rizka
RIZKA AMALIA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax, (061) 6025474
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Slk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

nama lengkap : RIZKA AMALIA
 NIM : 1403100038
 jurusan : Ilmu Adm Negara (Pembangunan)
 Judul Skripsi : Efektivitas program pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat Per. ahli waris di Kecamatan STABAT, Kabupaten Langkat

Tanggal	Kegiatan Adv/Bimbingan	Paraf Pembimbing
2.1.18	- Perbaiki masalah dan latar belakang	
15-01-2018	+ Tambah teori di Bab. 2 + Perbaiki isi Bab-3 * Perbaiki pedoman wawancara	
13-02-2018	Acc pedoman wawancara	
26-02-2018	* Perbaiki hasil penelitian di setiap kategori * Perbaiki isi Bab-4	
28-02-2018	- perbaiki isi bab -4 - Perbaiki isi bab -5	
05-03-2018	Perbaiki abstrak	
10.3.18	Perbaiki abstrak	
16.3.18	Acc final	
	skripsi siap untuk dipertahankan dan dipaja ujian	

Medan, ...16...03.....2018..

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing ke : ...I

(HALIL KHAIYAT, S.P.H.Pd)

SHAFRUDDIN S.S.P.,MH

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DIKECAMATAN
STABAT KABUPATEN LANGKAT**

RIZKA AMALIA
NPM:1403100038

ABSTRAK

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas. Tujuan dari Penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan pelayanan non perizinan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif. Analisis data keseluruhan dilakukan dengan mendeskripsikan hasil wawancara kemudian dibahas dan ditarik kesimpulan. Dari penelitian diperoleh hasil bahwa pelayanan yang diberikan pihak Kantor Camat belum maksimal. Hal ini dikarenakan tujuan dan sasaran pelaksanaan kebijakan yang belum memadai, masih terdapat hal-hal yang menghambat prosedur pelayanan, sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya mendukung dan masih banyak masyarakat yang kekurangan informasi tentang Program PATEN.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam juga penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kabar kepada manusia bahwa pentingnya ilmu pengetahuan bagi kehidupan di dunia dan di akhirat.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan strata-1 di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Ilmu Administrasi Negara:Administrasi Pembangunan).

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak mengalami kesulitan dan hambatan dalam penyusunan data guna menyelesaikan skripsi ini, serta penulis menyadari bahwa isi yang terkandung dalam skripsi ini belum sempurna. Adapun judul skripsi ini adalah **“Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penelitian dari penelitian ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, oleh sebab itu penulis sangat senang menerima saran dan kritikan demi

kesempurnaan skripsi ini. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Yang terutama dan paling utama kepada ALLAH SWT.
2. Yang paling istimewa Kedua Orangtua, Almh Mamak Armiati Lubis yang sudah mendukung dan memberi motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan buat Ayah tersayang Adi Mawardi dan Ibu Tersayang Erna Syahraini SE dan beserta keluarga besar yang telah memberikan banyak dukungan, Doa, dukungan moril maupun materil dan semangat dari awal kuliah sampai akhir kepada penulis.
3. Bapak Drs. Agussani, M,AP. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak Dr. Rudianto, M. Si selaku Plt. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Ibu Nalil Khairiah, S.Ip., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
6. Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini yaitu Bapak Syafruddin, S.Sos, MH yang telah memberikan arahan dan kesempatan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
7. Dosen dan seluruh Staff pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.

8. Seluruh pegawai dan keluarga besar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Para narasumber yang disertakan di dalam penelitian ini.
10. Untuk Abang dan Adik kandung penulis, Muhammad Reza Pratama, Anggi Nugraha, Hafiz Almubaraq yang selalu memberikan dukungan, doa dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan studi ini.
11. Untuk Sahabat tersayang penulis Eka yunita (Upel), Eunike Vidiasthi Petronella Nanulaitha (Nona Kibo), Eka WahyuRamadhani (dedek), Diah Cahya Ulitha Ginting, Deddy Wijaya, dan Teman Hidup Rudi Suriyatmiko yang setia selalu jalan bareng hobinya makan-makan dan selalu mendukung, memberi support penulis cepat-cepat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk sahabat-sahabat tercinta sekaligus sahabat seperjuangan penulis selama di perkuliahan Dian Juwita, Monica Chindy Widya, Devi Andriani, Karminem, Tasya Anggraini, Musria, Mirna Jayustin Tanjung, Rofik Indra Lesmana, Asri Fahrizal, Adrian Dirga Putra Zebua, Irfan Effendi, Erwin Muara Harahap, Aan Betovani, Govi Hamdani.
13. Untuk My Sweet Home Gg Kerinci No 19b Wita, Dedek, Icha, Sasa, Intan, dan Tika yang selalu memberi semangat kepada penulis.
14. Makasih untuk yang sudah memberikan do'a dan semangat kepada penulis dari awal hingga selesai penyusunan skripsi ini.
15. Untuk seluruh rekan-rekan mahasiswa/i stambuk 2014 yang tergabung dalam jurusan Ilmu Administrasi Negara.

16. Alm.Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si selaku mantan dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu secara langsung telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi kedepannya. Amin.

Medan, Maret 2018

Penulis

Rizka Amalia

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN DAN TABEL.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II URAIAN TEORITIS	8
A. Konsep Efektivitas	8
1. Pengertian Efektivitas.....	7
2. Ukuran Efektivitas	9
3. Faktor yang memperngaruhi Efekticitas	12
B. Konsep Pelayanan	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Pengertian Pelayanan Publik	15
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	18
4. Azas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik	20
C. Konsep PATEN	23
1. Pengertian PATEN	23
2. Tujuan PATEN	27
3. Pelaksanaan PATEN	28
4. asas PATEN	29
D. Konsep Surat Ahli Waris	30
1. Pengertian Surat Ahli Waris	30
2. Syarat-syarat Pembuatan Surat Ahli Waris.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Kerangka Konsep	32
C. Defenisi Konsep	32
D. Kategorisasi.....	35
E. Narasumber.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	37
H. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	38

1. Gambaran Umum Kecamatan Stabat	38
1. Deskripsi Kecamatan Stabat	38
2. Letak Geografis	40
3. Keadaan Penduduk	41
2. Visi dan Misi	40
1. Ketentuan Umum	43
2. Kedudukan Bagian Pertama Camat	44
3. Susunan Organisasi Bagian Pertama Camat	44
4. Tugas Pokok dan Fungsi	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Penyajian Data	55
B. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Kerangka Konsep

Bagan 3.2 Struktur Organisasi Tata Kerja Pemerintah Kecamatan Stabat

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran II : Daftar Pertanyaan Wawancara dan Hasil Wawancara
- Lampiran III : SK-1 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran IV : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi
- Lampiran V : SK-3 Permohonan Seminar Proposal
- Lampiran VI : SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VII : SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran VIII : Surat Izin Penelitian Mahasiswa dari kampus Universitas
Muhammadiyah Sumatera Utara
- Lampiran IX : Surat Keterangan telah menyelesaikan Penelitian di Kantor
Camat Kecamatan Stabat
- Lampiran X : SK-6 Permohonan Ujian Skripsi
- Lampiran XI : SK-7 Surat Pernyataan
- Lampiran XII : SK-10 Undangan Panggilan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan otonomi daerah, salah satunya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Tujuan tersebut mengikuti perubahan paradigma pengelolaan pemerintah dari sentralistik ke desentralistik. Adanya perubahan menjadi momentum penting untuk melahirkan format pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap public goods (barang publik) secara cepat, murah, dan berkeadilan.

Mewujudkan optimalisasi pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi pemerintahan bukanlah pekerjaan mudah, seperti halnya membalikkan telapak tangan mengingat pembaharuan tersebut menyangkut aspek yang telah membudaya dalam lingkaran birokrasi pemerintahan kita. Salah satu aspek yang membuat buruknya pelayanan publik adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif yang telah lama mewarnai pola pikir birokrat sejak era kolonial dahulu. Prosedur dan etika pelayanan yang berkembang dalam birokrasi kita sangat jauh dari nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga bangsa sebagai warga negara yang berdaulat. Prosedur pelayanan misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan tetapi lebih untuk melakukan kontrol terhadap perilaku warga sehingga prosedurnya berbelitbelit dan rumit.

Untuk mewujudkan amanat konstitusi negara dan melihat esensi dari pelayanan publik tersebut, pemerintah telah mengeluarkan landasan kebijakan berupa undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sesuai upaya

peningkatan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik. Sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik, serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang, maka dari itu pemerintah daerah haruslah dapat memberikan pelayanan publik sebaik mungkin.

Menurut Joe Fernandes, dkk (2002) Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, maupun menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan publik, kemudian dikeluarkanlah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan mengenai Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang dikeluarkan Menteri Dalam Negeri ini adalah untuk memberikan pemerintah daerah dalam hal ini bupati atau walikota kesempatan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melaksanakan PATEN.

Kecamatan merupakan cermin pemerintah daerah atau ujung tombak pemerintah daerah, jika kinerja kecamatan baik, maka baik pulalah kinerja pemerintah daerah. Seperti yang dikatakan oleh Rahyunir dalam Maulidiah (2014:278) bahwa : “kecamatan merupakan perangkat daerah yang bertugas untuk membantu tugas-tugas pemerintah daerah kabupaten/kota, oleh karena itu Camat mempunyai dua tugas utama, yakni tugas atributif dan tugas delegatif. Tugas atributif merupakan tugas yang melekat secara langsung pada jabatan Camat sedangkan tugas delegatif merupakan tugas yang didelegasikan oleh Bupati/walikota kepada Camat, sehingga Camat merupakan ujung tombak pemerintah kabupaten/kota selain dari pemerintah kelurahan.

Hal yang mendasari terkait dengan peningkatan pelayanan di kecamatan diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang kecamatan yang menjadi acuan meningkatkan kontribusi dari Camat dan aparatur kecamatan dalam melaksanakan tugasnya secara optimal. Terbitnya peraturan ini menjelaskan bahwa kecamatan mempunyai arti penting dalam pemerintahan daerah dan penyelenggaraan otonomi. Pemerintah diharapkan dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya.

PATEN didefinisikan sebagai suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan, dimana proses pengolahannya mulai dari permohonan sampai penertiban dokumen dilakukan dalam satu meja atau loket pelayanan. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dalam hal ini mengenai perijinan mengenai usaha dan pendirian bangunan serta pelayanan bidang non perizinan dalam hal ini misalnya pembuatan surat keterangan ahli waris. Melalui

penerapan PATEN diharapkan akan lebih mendekatkan pelayanan pada masyarakat, memberikan kepastian waktu dan biaya yang akan ditanggung oleh masyarakat. Dengan demikian tujuan dari reformasi birokrasi akan dapat terlihat, yakni adanya kualitas pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik khususnya dalam pembuatan surat keterangan ahli waris pada kantor camat stabat masih terdapat gejala-gejala yang kurang baik, harus dapat dilakukan dengan memperhatikan efektivitas dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat merasa puas.

Mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan, dalam pelayanan publik, sedikit masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan karena dampak yang langsung dirasakan oleh masyarakat seperti pelayanan administrasi yang berbelit-belit, prosedur yang rumit, lambat dan menyita waktu, serta memerlukan biaya.

Dari penjelasan diatas, dengan demikian penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yang berjudul **“EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN AHLI WARIS DI KECAMATAN STABAT KABUPATEN LANGKAT.”**

B. Perumusan Masalah

Pada dasarnya masalah merupakan antara harapan dan perkembangan. Oleh karena itu, perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dilakukan sehingga dapat terarah dalam membahas masalah yang akan diteliti,

mengetahui arah batasan penelitian, serta meletakkan masalah pokok yang akan dikaji atau dibahas dalam suatu penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu hal yang akan dicapai dalam suatu kegiatan, dan setiap penelitian haruslah memiliki arah dan tujuan yang jelas. Tanpa ada arah dan tujuan yang jelas, maka penelitian tidak akan berjalan dan mendapatkan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pada perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Ahli Waris Di Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

2. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah :

- a) Penelitian dapat memberikan referensi pemikiran yang positif dan membangun bagi pemecagan masalah praktis yang berkaitan dengan judul penelitian
- b) Hasil penelitian ini dapat diharapkan untuk menambah wawasan bagi peneliti tentang efektivitas program PATEN dalam pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris.
- c) Untuk membangun ilmu pengetahuan khususnya dalam ilmu administrasi negara serta sebagai bahan banding calon penelitian selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan

Pada penuliskripsi ini peneliti membuat suatu sistematika dengan membagi tulisan menjadi 5 (lima) bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan masalah dan manfaat penelitian.

BAB II : URAIAN TEORITIS

Terdiri dari: Efektivitas (pengertian efektivitas, faktor yang mempengaruhi efektivitas), Pengertian Pelayanan, pelayanan publik (pengertian pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, azas, prinsip dan standar pelayanan publik), PATEN (Pengertian PATEN, Tujuan PATEN, Pelaksanaan PATEN, Asas PATEN),

Pengertian Surat Keterangan Ahli Waris, Syarat-syarat pemuatan surat waris.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, teknik penentuan narasumber atau informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan lokasi penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil pengamatan dari jawaban narasumber-narasumber.

BAB V : PENUTUP

Pada Bab ini membuat kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

URAIAN TEORITIS

A. Konsep Efektivitas

1) Pengertian Efektivitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia Efektivitas adalah suatu kosakata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu *efektive* yang berarti berhasil, ditaati, mengesankan, mujarab dan mujur. Dari sederetan arti di atas, maka yang paling tepat adalah berhasil dengan baik.

Menurut Waluyo (2007:91) efektivitas selalu ditekankan kepada kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri pada lingkungan yang berubah secara berhasil, merupakan ciri utama organisasi yang efektif. Jika demikian halnya, maka efektivitas dalam organisasi birokrasi dapat dilihat pula bagaimana birokrasi itu merespon berbagai tuntutan lingkungan masyarakat yang menginginkan kecepatan dan ketepatan dalam melaksanakan pelayanan publik atau dalam perkataan lain, birokrasi itu dituntut untuk lebih berorientasi kepada tuntutan pengguna jasa publik.

Menurut Kurniawan (2005:209) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya untuk yang tidak adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksanaannya.

Menurut Gie (2007:2) efektivitas adalah terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki, jadi perbuatan seseorang yang efektif ialah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana dikehendaki oleh orang itu, setiap pekerjaan

yang efisien tentu berarti juga efektif, karena dilihat dari segi usaha hasil yang dikehendaki telah dicapai dan bahkan dengan penggunaan unsur minimal.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Mathis dan Jackson (2001:106), efektivitas di definisikan sebagai merancang dan mengimplementasikan sekelompok kebijakan dan praktik dan menjamin kesuksesan bahwa sumber daya manusia memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan. Efektivitas memiliki empat sifat utama bagi organisasi, antara lain :

- (a) berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu.
- (b) menjamin terhadap perkembangan industri dan pertumbuhan sehingga dapat melahirkan suatu pola tertentu dalam kenyataan.
- (c) menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dalam menjalankan program
- (d) mengikut sertakan masyarakat sehingga masyarakat merasa dirinya memiliki kepentingan.

Berdasarkan hasil uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu kegiatan atau pelaksanaan tugas, yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Fungsi dari pada suatu organisasi atau jenisnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya sehingga tujuan yang diinginkan dapat

dicapai dengan hasil yang memuaskan. Hal tersebut sangat penting perannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemampuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.

2) Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu organisasi bukanlah suatu hal yang sangat mudah dan sederhana. Keluar (output) yang dihasilkan oleh banyak bersifat keluar (output) tidak berwujud (intangible) yang tidak mudah untuk dikuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan dalam pengukuran efektivitas tersebut karena pencapaian hasil (outcome) seringkali tidak dapat diketahui dalam jangka pendek, akan tetapi dalam jangka panjang setelah program berhasil, sehingga ukuran efektivitas biasanya dinyatakan secara kualitatif (berdasarkan pada mutu) dalam bentuk pertanyaan saja (judgemen), artinya apabila mutu dihasilkan baik, maka efektivitasnya baik pula. Membahas masalah ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhi beberapa kriteria akhir.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal ini dilakukan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (2008:77), yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supayakaryawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuantujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka

organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, seperti keseluruhan upaya pencapaian upaya tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, pencapaian tujuan akhir semakin terjamin.

3) Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Gie (2001:29), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

1. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas disebabkan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit.
2. Tugas, bawahan harus diberikan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan pada mereka.
3. Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik, demikian pula sebaliknya.

4. Motivasi pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan.
5. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melakukan dengan baik atau tidak.
6. pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas.
7. Lingkungan tempat kerja, menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang pegawai dalam bekerja.
8. Perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Terdapat juga beberapa Indikator efektivitas, diantaranya yaitu:

- (1) kejelasan tujuan program;
- (2) kejelasan strategi;
- (3) perumusan kebijakan program yang mantap;
- (4) penyusunan program yang tepat;
- (5) penyediaan sarana dan prasarana;
- (6) efektivitas operasional program;
- (7) efektivitas fungsional program;

- (8) efektivitas tujuan program;
- (9) efektivitas sasaran program;
- (10) efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program, dan
- (11) efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi tercapainya suatu efektivitas dengan menentukan sasaran serta apa saja yang telah dipersiapkan seperti waktu, tugas, produktivitas, evaluasi kerja dan lain sebagainya. Dengan menerapkan hal tersebut suatu efektivitas dapat berjalan dengan baik.

B. Konsep Pelayanan

1) Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Menurut kamus umum bahasa indonesia, karya WJS Poerwadarminta, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli. Menurut Prasajo (2006:18) pelayanan merupakan respon terhadap kebutuhan manajerial yang akan terpenuhi kalau pengguna jasa itu mendapatkan produk yang mereka inginkan. Menurut Moenir (2000:16), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dari pengertian tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2) Pengertian Pelayanan Publik

pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Moenir (2000:7) menyatakan bahwa “pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Menurut UUD Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan. Maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian pula dalam pelayanan publik Mustopadidjaja (2003:189) yang dikutip dalam (A. Batinggi & Badu Ahmad, 2013) menyatakan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus-menerus dalam rangka menjaga kepuasan konsumen. Untuk mewujudkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat pelanggan, hal-hal berikut harus diperhatikan:

a. visi dan misi pelayanan

visi pelayanan merupakan komitmen dari seluruh manajemen terhadap kualitas pelayanan yang akan disediakan. Visi sifatnya sangat umum dan memiliki jangkauan jauh ke depan. Visi kemudian dijabarkan ke dalam misi yang sifatnya lebih operasional. Baik visi maupun misi disusun atas dasar perkembangan kebutuhan masyarakat pelanggan maupun perubahan lingkungannya.

b. tujuan dan sasaran pelayanan

meskipun misi sifatnya lebih operasional dibandingkan visi, tetapi dalam mewujudkan diperlukan tahapan pencapaiannya melalui rencana tindak. Oleh karena itu, dalam jangka menengah misi dijabarkan kedalam tujuan. Selanjutnya, tujuan dijabarkan kedalam sasaran-sasaran yang terukur dan siap dioperasionalkan pencapaiannya. Dalam menentukan tahapan pencapaian tersebut, selain dengan melihat kemampuan internal maka masyarakat pelanggan selalu menjadi pertimbangan utama.

Dalam kaitan itu, penetapan tujuan dan sasaran dapat dilihat dari perspektif internal maupun eksternal. Dari perspektif itu tujuan dan sasaran diarahkan untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam memberikan pelayanan

yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pelanggan. Sedangkan dari perspektif eksternal, tujuan dan sasaran diarahkan untuk menciptakan kepuasan masyarakat pelanggan.

c. standar pelayanan dan ukuran keberhasilan pelayanan

standar-standar diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar-standar diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar-standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan tetapi juga standar operasi yang memungkinkan setiap petugas pelayanan mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku. Standar-standar secara internal dapat ditentukan sesuai dengan kemampuan unit pelayanan dengan memadukan harapan pelanggan. Penetapan standar-standar pada dasarnya dapat memberikan informasi tentang ukuran-ukuran keberhasilan pelayanan sekaligus menunjukkan sejauh mana kapasitas organisasi pelayanan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan. Bahkan untuk keperluan pelayanan yang mendunia (worldwide). Standar-standar yang berlaku secara internasional. Standar-standar ditetapkan sebagai salah satu cara untuk memenuhi harapan masyarakat, bahkan melebihi harapan masyarakat, maka pelayanan dimaksud dapat dikatakan prima (excellent).

Standar-standar pelayanan perlu ditetapkan dengan tujuan:

- a. menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

- b. menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan penyedia layanan. memberikan fokus dan jelas.
- c. memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggungjawabkan oleh unit penyedia layanan.
- e. menjadi lata bagi pengambilan keputusan.

3) Jenis-jenis pelayanan publik

kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP,SIM,Pajak, dan Keimigrasian.
- b. pelayanan pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
- c. pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.

- d. pelayanan sandang, pangan, dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan.
- e. pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketetnegeraan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Sedangkan kepmen PAN nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- (1) Pelayanan Administratif, Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keeluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya jenis pelayanan keterangan ahli waris, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kecamatan);
- (2) Pelayanan Barang, Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengelolaan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalahannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam sistem. Secara

keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telpon; (3) pelayanan jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

4) Azas, prinsip, dan standar pelayanan publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

- a. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tahap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan, adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 antara lain adalah :

- (a) kesederhanaan;
- (b) kejelasan;
- (c) kepastian waktu;
- (d) akurasi,
- (e) keamanan;
- (f) tanggung jawab;
- (g) kelengkapan sarana dan prasarana,
- (h) kemudahan akses;
- (i) kedisiplinan, kesepakatan dan keramahan;
- (i) kenyamanan.

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukurab yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 meliputi:

- a. prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. waktu penyelesaian, waktu penyelesaian ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan ampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. biaya pelayanan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. kompetisi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat biasa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa terselenggaranya pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa aspek dan prinsip-prinsip yang penting untuk dilaksanakan guna mewujudkan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

C. Konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

1) Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat Kecamatan, utamanya bagi Kecamatan yang letaknya jauh dari Kantor Pemerintah Kabupaten/Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai.

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/kota. PATEN mempunyai tujuan untuk

meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mensukseskan program PATEN ini, Pemerintah juga telah menerbitkan antara lain:

- a) Kepmendagri No.138-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN;
- b) Surat Edaran Mendagri Nomor 100/121/PUM tanggal 3 Februari 2009 tentang Upaya Strategis Peningkatan Pelayanan Publik di Daerah;
- c) Surat Edaran Mendagri Nomor 318/312/PUM tanggal 28 Februari 2011 tentang Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- d) Surat Edaran Mendagri Nomor 138/113/PUM tanggal 13 Januari 2012 tentang Percepatan Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Daerah.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pemerintah dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah menuju tata kelola pemerintahan yang baik, perlu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan masyarakat dalam pelayanan. Juga dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, Pemerintah menganggap perlu mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai perangkat daerah terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Karena itu, perlu menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi;

- (a) Pelayanan bidang perizinan
- (b) Pelayanan bidang non perizinan. .

Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat. Pendelegasian sebagian wewenang meliputi:

- a. bidang perizinan dan
- b. bidang non perizinan.

Pendelegasian sebagian wewenang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Pendelegasian dimaksud dilakukan dengan memperhatikan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan. Persyaratan administratif meliputi:

- a. Standar Pelayanan: standar pelayanan, meliputi:
 - (a) Jenis pelayanan
 - (b) Persyaratan pelayanan
 - (c) Proses/prosedur pelayanan
 - (d) Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
 - (e) Waktu pelayanan

Dimana Standar pelayanan ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota. Untuk kabupaten Serdang Bedagai sendiri standar pelayanan telah diatur dalam Peraturan Bupati Serdang Bedagai Nomor 24 Tahun 2012

Tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Serdang Bedagai.

PATEN diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien di layani melalui kecamatan. Pusat pelayanan masyarakat berarti di masa datang, kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perijinan dan non perijinan. Untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan tersebut, maka syarat yang harus dipenuhi adalah adanya pelimpahan sebagian wewenang perizinan dan non perizinan sesuai skala dan kriteria dari bupati/walikota kepada camat, sehingga pada gilirannya, hakikat otonomi daerah menemukan makna sejatinya yaitu distribusi kewenangan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Walaupun pada hakekatnya sistem yang dibangun dalam PTSP adalah mengintegrasikan semua perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten/kota dalam satu lembaga yang disebut badan/kantor PTSP, namun kecamatan dapat memainkan peran sebagai „simpul pelayanan bagi badan/kantor PTSP kabupaten/kota tersebut.

Hal ini dapat dilakukan dengan cara warga masyarakat membawa berkas persyaratan untuk memperoleh izin, petugas PATEN kemudian memverifikasi

berkas persyaratan tersebut, bila dianggap telah lengkap, maka petugas PATEN-lah yang membawa berkas persyaratan itu ke kabupaten/kota untuk diproses lebih lanjut oleh badan/kantor PTSP. Dokumen yang telah diproses dan diselesaikan oleh badan/kantor PTSP kabupaten/kota kemudian dikirim kembali ke kecamatan dan warga hanya perlu mengambil dokumen itu di kecamatan. Dengan demikian, pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan kepada warganya menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan.

2) Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas.

Tujuan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat berarti masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relatif lebih mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan Kabupaten/Kota dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Karena itu, untuk pelayanan masyarakat sesuai skala dan kriteria Kecamatan yang selama ini dijalankan oleh lembaga ditingkat Kabupaten/Kota hendaknya dapat dilimpahkan pelaksanaannya di Kecamatan melalui pendelegasian wewenang.

3) Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Pelayanan (PATEN)

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah guna memberikan kemudahan bagi pelayanan masyarakat, agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Sehingga dalam hal ini akan memberikan suatu perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

Untuk menunjang efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan PATEN. Selain itu, Bupati/Walikota membentuk Tim Teknis PATEN, ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Walikota. Tim Teknis PATEN mempunyai tugas:

- a) Mengidentifikasi kewenangan Bupati/Walikota berkaitan dengan pelayanan administrasi yang dilimpahkan kepada Camat.
- b) Pejabat penyelenggara PATEN melakukan pengelolaan layanan secara transparan dan akuntabel.
- c) Biaya penyelenggaraan PATEN dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah, ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran Kecamatan. Dalam hal penyelenggaraan PATEN menghasilkan penerimaan oleh karena itu, wajib melakukan penyetoran ke kas daerah.

4) Asas PATEN

Asas PATEN Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas itu adalah:

- 1) Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan
- 2) Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN
- 3) Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- 6) Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil
- 8) Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN
- 9) Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN yaitu Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

D. Konsep Surat Ahli Waris

1) Pengertian Surat Ahli Waris

Surat keterangan waris adalah surat yang diberikan oleh pemilik warisan kepada ahli warisnya, yang berisi data-data dari ahli waris yang berhak mendapat warisan dari di pewaris jika telah meninggal. Dan surat ini memiliki kekuatan hukum karena harus melalui proses persetujuan pejabat-pejabat pemerintah setempat (dalam hal ini Camat) atau jasa seorang notaris. Namun,

sampai saat ini belum ada peraturan hukum yang spesifik yang mengatur ketentuan surat keterangan ini. Surat ini berisi data-data dari ahli waris yang sah yang berhak mendapat warisan dari sipewaris.

(<http://jasapembuatanweb.co.id/info-umum/surat-keterangan-waris>, diakses pada Sabtu, 2 Maret 2013 : 23.15)

2. Syarat-syarat pembuatan Surat Ahli Waris

1. Surat Pengantar dari RT/RW
2. Surat Pengantar dari Kelurahan Setempat
3. Fotocopy KTP Ahli Waris
4. Fotocopy KTP Almarhum
5. Fotocopy KK (Kartu Keluarga)
6. Fotocopy Akte Nikah
7. Fotocopy Akte Anak (Ahli Waris)
8. Surat Kematian
9. Surat Pernyataan Ahli Waris

(<http://skpd.batamkota.go.id/nongsa/surat-keterangan-kematian/>, diakses pada hari Sabtu, 2 Maret 2013, pukul 23.15 WIB).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Secara bahasa, kata metodologi berasal dari kata method dan logos yang berarti ilmu penelitian yang tentang metode. Dalam menentukan metode penelitian terlebih dahulu perlu diketahui jenis penelitian serta memahami makna sebenarnya dari jenis penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data.

Adapun jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif, yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang sebagaimana adanya dengan melakukan wawancara langsung kepada narasumber.

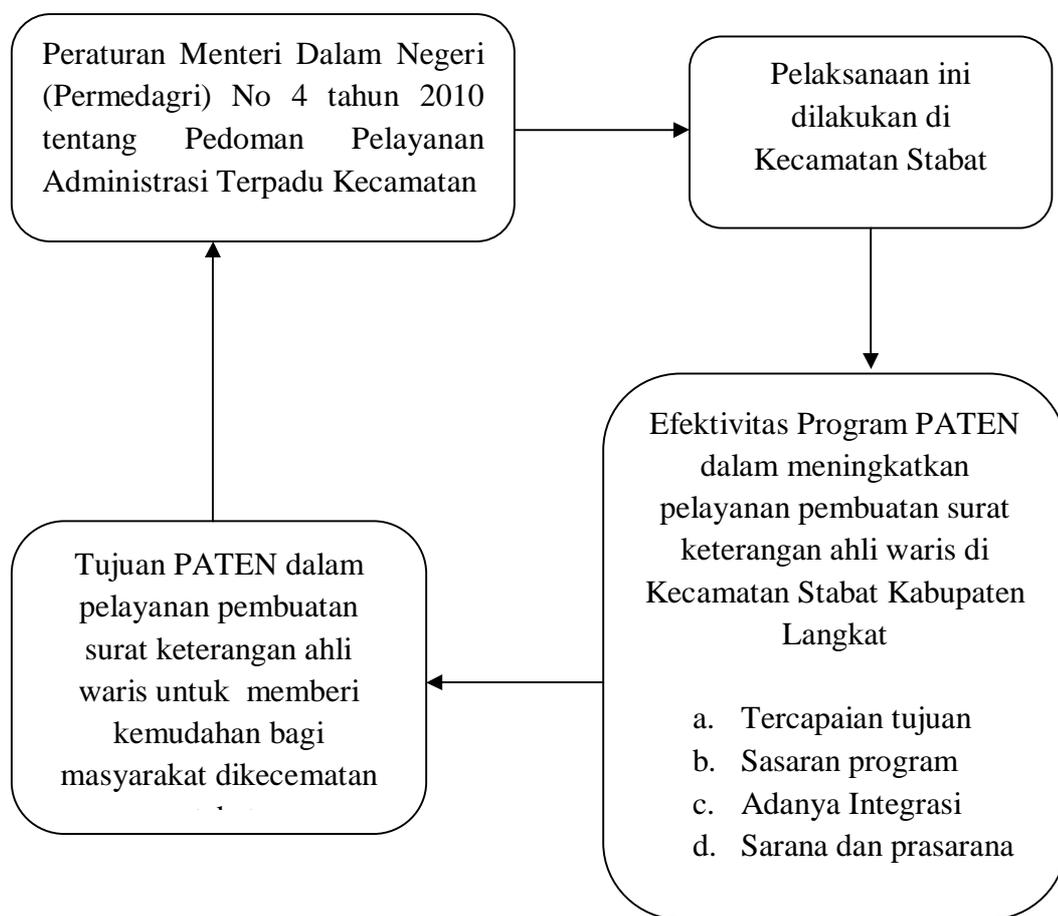
Data deskriptif merupakan sebuah indikator bagi norma-norma dan nilai-nilai kelompok serta kekuatan sosial lainnya yang menyebabkan perilaku manusia sendiri. Menurut Bungin (2012:67) Kualitatif adalah suatu yang menjelaskan fakta yang dalam dan lebih menjelaskan hal-hal fenomena yang sebenarnya.

B. Kerangka Konsep

Sugiyono (2010:66) menyebutkan bahwa kerangka berfikir dalam surat penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel atau lebih. Apabila penelitian hanya membahas sebuah variabel atau

secara mandiri, maka yang dilakukan penelitian disamping mengemukakan deskripsi teoritis untuk masing-masing variabel, juga argumentasi terhadap variasi besaran yang diteliti.

Berdasarkan judul penelitian, maka batasan-batasan konsep yang dipakai dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



C. Definisi Konsep

Konsep adalah sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, obyek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Definisi konsep

memiliki tujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian

Ada pun yang menjadi konsep dalam penelitian ini dapat di definisikan sebagai berikut :

- a) Efektivitas merupakan suatu kegiatan atau pelaksanaan tugas, yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Fungsi dari pada suatu organisasi atau jenisnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan. Hal tersebut sangat penting perannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemampuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri.
- b) Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah guna memberikan kemudahan bagi pelayanan masyarakat, agar masyarakat dapat menerima pelayanan publik yang lebih dekat baik secara jarak maupun waktu. Sehingga dalam hal ini akan memberikan suatu perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).

- c) pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki.
- d) pelayanan publik adalah aktifitas yang dirasakan langsung melalui hubungan antara penerima dan penerima yang menggunakan organisasi atau lembaga perusahaan dengan tujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain.
- e) Surat keterangan waris adalah surat yang diberikan oleh pemilik warisan kepada ahli warisnya, yang berisi data-data dari ahli waris yang berhak mendapat warisan dari di pewaris jika telah meninggal.

D. Kategorisasi

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut.

Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu :

- a) Tercapainya tujuan, dengan maksud untuk memberi pelayanan terhadap masyarakat yang membuat surat keterangan ahli waris dengan proses yang mudah, cepat dan murah.
- b) Sasaran Program, yang menjadi sasaran Penyelenggaraan program PATEN adalah membantu atau memberikan pelayanan kepada masyarakat agar lebih mudah.

- c) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi serta komunikasi kepada masyarakat agar program PATEN yang dijalankan dapat berjalan dengan baik.
- d) Sarana dan prasarana kerja untuk meningkatkan dan mempermudah pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris baik untuk pegawai maupun masyarakat.

E. Narasumber/ Informen

Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang berpotensi untuk memberikan informasi tentang bagaimana pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris di kecamatan stabat kabupaten langkat.

1. Bapak Dadang Hariadi selaku staf Administrasi Pertanahan Kantor Camat Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat
2. Bapak Imanuel Sembiring, SH selaku Staff Administrasi Pertanahan Kantor Camat Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat
3. Bapak Asmuni Lubis Selaku Masyarakat
4. Ibu Siti Umur Selaku Masyarakat
5. Bapak Ponidi Selaku Masyarakat

F. Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data serta keterangan dari narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut

- 1) Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan instrumen metode wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab serta langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan obyek penelitian.
- 2) Teknik pengumpulan data sekunder yaitu data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:
 - a) Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan atau dokumentasi yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan obyek penelitian
 - b) Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur serti: buku, karya ilmiah dan laporan penelitian.

G. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah teknik analisis data kualitatif, yaitu data yang diperoleh melalui pengumpulan data, kemudian akan diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara diuraikan secara deskriptif dan analisis kualitatif.

H. Lokasi penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang akan diteliti dalam mencari data mengumpulkan data yang berguna dan bermanfaat dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi tempat penelitian ini adalah Kantor Camat Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

Penelitian ini dilaksanakan sejak Januari sampai dengan bulan Februari 2018, sesuai waktu yang telah ditentukan.

1. Gambaran Umum Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat

1) Deskripsi Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat

Kecamatan Stabat merupakan salah satu kecamatan dari 23 kecamatan yang berada di Kabupaten Langkat. Stabat merupakan ibukota Kabupaten Langkat Provinsi Sumatera Utara dimana sebelumnya ibukota Kabupaten Langkat berkedudukan di Kotamadya Binjai, namun sejak diterbitkannya peraturan pemerintah No. 5 tahun 1982 kedudukan ibu kota Kabupaten Langkat dipindahkan ke Stabat.

Kecamatan Stabat merupakan pintu gerbang Kabupaten Langkat karena merupakan kecamatan pertama yang dilalui dari arah Medan. Stabat juga dilalui oleh Jalan Raya Lintas Sumatera (Jalinsum Lintas Pantai Timur). Kecamatan ini dilalui oleh salah satu sungai terpanjang di Sumatera Utara yakni sungai Wampu yang sekaligus memisahkan kecamatan ini dengan Kecamatan Wampu di sebelah barat.

Terdapat 12 desa/kelurahan di Kecamatan Stabat. Dahulu Kecamatan Stabat hanya memiliki 1 Kelurahan dan 9 Desa, namun pada tahun 2004 tentang perubahan status desa menjadi kelurahan, maka untuk Kecamatan Stabat memiliki 4 Kelurahan dan 6 Desa dan pada tahun 2008 kembali dimekarkan dua Kelurahan sehingga Kecamatan Stabat mempunyai Desa/Kelurahan sebagai berikut:

1. Desa Banyumas
2. Kelurahan Kwala Bingai
3. Kelurahan Sidomulyo
4. Desa Pantai Gemi
5. Kelurahan Perdamaian
6. Kelurahan Stabat Baru
7. Desa Ara Condong
8. Desa Kwala Begumit
9. Desa Mangga
10. Desa Karang Rejo
11. Kelurahan Dendang
12. Kelurahan Paya Mabar

Wilayah Kecamatan Stabat bertopografi dataran dan ini menjadikannya wilayah yang menyimpan potensi sebagai areal Agrobisnis dan Agro industri. Disamping itu Kecamatan Stabat memiliki aliran sungai seperti sungai Wampu, sungai Singlar, sungai Blengking dan sungai Kapal Keruk.

Dari gambaran kondisi di atas, maka secara umum Kecamatan Stabat mempunyai potensi sebagai berikut:

- a. Perkebunan, berupa tanaman kelapa sawit, tebu, kakao yang diusahakan swasta dan masyarakat.
- b. Pertanian tanaman pangan, berupa tanaman padi, kacang-kacangan, jagung dan sayur-sayuran.
- c. Industri yang berkembang merupakan kerajinan rakyat, seperti anyaman tikar purun, usaha pisang sale, pembuatan tahu tempe, dan industri kerajinan rumah tangga lainnya.
- d. Bahan galian C berupa pasir dan krikil.
- e. Pusat perdagangan dan jasa.

2) Letak Geografis

Kecamatan Stabat terletak pada 030 47' 26" – 040 00' 00" Lintang utara dan 980 15' 00' – 980 25' 20" Bujur timur. Adapun jarak Ibu Kota kecamatan Stabat dengan Ibu Kota Kabupaten Langkat 0,5 km, dan jarak Kecamatan Stabat ke Ibu Kota Provinsi Sumatera Utara lebih kurang 40 km, sementara jarak Ibu Kota kecamatan Stabat ke desa terjauh yaitu Desa Mangga dengan jarak 12 km. dengan luas wilayah keseluruhan 10.885 Ha (108,85 Km²), dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Secanggang
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Binjai dan Selesai
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Wampu dan Hinai
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Deli Serdang

Kecamatan Stabat berada 4 meter diatas permukaan laut dengan suhu maksimum 350 dan suhu minimum 210 , curah hujan pertahun 15 mm.

3) Keadaan Penduduk

Jumlah penduduk di Kecamatan Stabat adalah 99.486 jiwa, dengan jumlah penduduk perempuan sebesar 49.309 jiwa dan penduduk laki-laki sebesar 50.177 jiwa serta 21.063 KK yang terdiri dari berbagai suku bangsa antara lain Melayu, Jawa, Karo, Simalungun, Tapanuli, Madina, Banjar dan etnis Tionghoa.

Jumlah penduduk terbanyak terdapat di Kelurahan Perdamaian yaitu sebanyak 16.378 jiwa. Besarnya jumlah penduduk di Kelurahan Perdamaian dikarenakan antara lain Kelurahan Perdamaian merupakan kelurahan yang banyak lingkungannya dan berada di pinggiran jalan protokol Sumatera – Provinsi NAD.

Urutan kedua kelurahan Kwala Bingai sebanyak 14.161 jiwa dan diikuti Desa Karang Rejo sebanyak 11.312 jiwa.

Sedangkan penduduk paling sedikit berada di Desa Mangga sebanyak 3.312 jiwa. Kelurahan Perdamaian merupakan kelurahan yang paling padat penduduknya dengan kepadatan 3.055 jiwa per Km² dikarenakan luas wilayah yang dimiliki oleh Kelurahan Perdamaian hanya seluas 3,9 Km² atau 3,58 persen dari luas Kecamatan Stabat.

Desa Kwala Begumit merupakan Desa dengan Kepadatan penduduk terkecil yaitu sebanyak 238 jiwa per Km² , dengan luas wilayah yaitu 31,47 Km² atau 28,91 persen dari luas Kecamatan Stabat.

2. Visi dan Misi

a. Visi Kecamatan Stabat

Visi Kecamatan Stabat dirumuskan dan ditetapkan sebagai berikut:
“Terwujudnya Pelayanan Prima dengan Aparatur Kecamatan yang Profesional, Responsif, Efektif dan Inovatif menuju masyarakat yang lebih maju dan sejahtera”

Penjelasan pengertian dari kata-kata yang terdapat dalam Visi ini adalah sebagai berikut:

a. Profesional, mengandung makna:

- Good governance (supremasi hukum, akuntabilitas, partisipatif, transparansi, kesetaraan)
- Kemampuan SDM aparat Kecamatan dan Desa
- Pemahaman aturan dan prosedur
- Sikap dan perilaku sebagai birokrat dan pelayan

b. Responsif, mengandung makna:

- Daya tanggap atas permasalahan dan tuntutan masyarakat
- Cepat bertindak dan cepat menyesuaikan (dengan lingkungan dan tuntutan)
- Aspiratif/Akomodatif
- Kondusifitas wilayah
- Keinginan untuk memberi pelayanan terbaik (pelayanan prima) \

c. Efektif, mengandung makna:

- Peran fungsi koordinatif

- Sinergis/sinkronisasi
- d. Inovatif, mengandung makna:
- Penggalian dan pengembangan potensi sumber daya
 - Perencanaan
 - Pemberdayaan

b. Misi Kecamatan Stabat

Misi Kecamatan Stabat adalah:

- Menciptakan sistem pemerintahan yang baik dan akuntabel
- Meningkatkan kualitas pelayanan
- Meningkatkan fungsi koordinatif dan pemberdayaan masyarakat
- Meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana kecamatan dan desa

1) Ketentuan Umum

Dalam Peraturan Bupati ini yang di maksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Langkat.
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati dan Perangkat Daerah sebagai unsur Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.
3. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat Sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Langkat.
4. Camat adalah Camat se-kabupaten Langkat
5. Eselon adalah tingkatan Jabatan Struktural.

2) Kedudukan Bagian pertama Kecamatan

1. Kecamatan dibentuk dalam Rangka Meningkatkan koordinasi Penyelenggaraan Pemerintah, Pelayanan Publik, dan Pemberdayaan Masyarakat Desa atau Sebutan lain.
2. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah diPimpin Oleh Camat atau sebutan lain yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten langkat.
3. Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi dan Penyelenggarakan tugas urusan Pemerintah.

3) Susunan Organisasi Bagaian Pertama Kecamatan

Susunan Organisasi Kecamatan Terdiri dari :

- a. Camat
- b. Sekretariat, membawakan :
 - Subag Umum dan Kepegawaian.
- c. Seksi Tata Pemerintahan.
- d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan.
- e. Seksi Ketentraman dan Ketertiban umum.

4) Tugas Pokok dan Fungsi

Satuan kerja perangkat daerah Kecamatan Stabat sebagai perangkat daerah mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai berikut:

a. Camat

1. Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan kecamatan meliputi

- Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan
- Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
- Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan
- Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Camat mempunyai fungsi:

- Penyusunan program dan kegiatan kecamatan
- Mengoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan

- Menyelenggarakan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa
 - Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
 - Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan dibidang ketentaraman dan ketertiban umum
 - Melaksanakan pembinaan penyelenggaraan bidang ekonomi dan pembangunan
 - Pelaksanaan penatausahaan kecamatan
 - Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya
3. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah
 4. Pelimpahan sebagian wewenangan bupati kepada camat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) akan diatur lebih lanjut dengan peraturan bupati.

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan kegiatan penyelenggaraan urusan pemerintahan umum mempunyai tugas

- Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
- Mengkoordinasikan penyelenggaraan ketentraman, ketertiban umum
- Mengkoordinasikan penegakan perundang-undangan
- Mengkoordinasikan prasarana dan fasilitas umum
- Mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan

- Membina pemerintahan desa/kelurahan
- Melayani masyarakat

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas :

- Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kecamatan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan didesa / kelurahan dan kecamatan
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap keseluruhan unit kerja baik pemerintah swasta yang mempunyai program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kerja kecamatan
- Melakukan evaluasi terhadap berbagai kegiatan pemberdayaan masyarakat diwilayah kecamatan baik yang dilakukan oleh unit kerja pemerintah maupun swasta
- Melakukan tugas – tugas lain dibidang pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang – undangan

Tugas camat dalam mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas :

- Melakukan koordinasi dengan kepolisian Negara Republik Indonesia dan/ atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum diwilayah kecamatan.

- Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berbeda diwilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat diwilayah kecamatan.

Tugas camat dalam mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan mempunyai tugas :

- Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penerapan Peraturan Perundang – undangan
- Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah yang tugas dan fungsinya dibidang penengakan peraturan perundang – undangan dan / atau kepolisian Negara Republik Indonesia.

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan pasilitas pelayanan umum mempunyai tugas :

- Melakukan koordinasi dengan satuan kerja perangkat daerah dan / atau instansi vertikal yang tugas dan fungsinya dibidang pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum
- Melakukan kekoordinasi dengan pihak Swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitasi layanan umum.

Tugas Camat dalam mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintah ditingkat Kecamatan mempunyai tugas :

- Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintah.

- Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah dan instansi vertikal dibidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
- Melakukan evaluasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan.

Tugas camat dalam membina penyelenggaraan pemerintah Desa dan/ atau kelurahan mempunyai tugas:

- Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan Desa atau kelurahan.
- Memberikan bimbingan supervisi, fasilitasi, dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa atau kelurahan
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap kepala desa dan atau kelurahan
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat desa dan kelurahan
- Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan tingkat kecamatan

Tugas camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan mempunyai tugas :

- Melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dikecamatan

- Melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan minimal diwilayahnya
- Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat kecamatan
- Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat diwilayah kecamatan

b. Sekretariat

1. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris yang mempunyai tugas melakukan urusan umum, penyusunan perencanaan, pengelola administrasi keuangan dan kepegawaian
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud sekretariat mempunyai fungsi :
 - Pengelola administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administasi kepegawian
 - Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan dan hubungan masyarakat
 - Penyelenggaraan ketatalaksanaan dan kepegawaian
 - Penghimpunan perencanaan dan program serta evaluasi dan membuat pelaporan dari seksi-seksi
 - Pemberian pelayanan teknis administrasi kepada camat dan seluruh perangkat kecamatan
 - Pelaksana urusan perlengkapan dan inventasis kecamatan

- Pengatur penyelenggaraan rapat-rapat dan urusan
- Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai dengan tugas dan fungsinya
- Penyusunan serta menyiapkan renstra renja dan lakip kecamatan

Sekretariat membawahi :

- Sub Bag umum dan kepegawaian
1. Sub Bag Umum dan kepegawian mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas-tugas, sekretariat yang meliputi administrasi surat menyurat, kepegawaian, penyusunan Anggaran dan keuangan
 2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Sub Bag umum dan kepegawaian mempunyai Tugas :
 - Mengelola urusan administrasi umum, kepegawaian dan pelayanan ketatausahaan
 - Mengelola urusan rumah tangga, perlengkapan dan perawatan
 - Mengumpulkan, menghimpun dan mengelola bahan-bahan penyusunan keuangan dan anggaran
 - Merumuskan dan melaksanakan penyusunan administrasi keuangan dan anggaran.

c. Seksi Tata Pemerintahan

1. Seksi tat pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan urusan dibidang pemerintahan umum dan pemerintahan kelurahan/desa dan pemerintah ketentraman dan ketertiban diwilayahnya.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, seksi tat pemerintahan mempunyai tugas :

- Menyiapkan bahan penyelenggaraan pemerintahan umum dan desa/kelurahan
- Membina keagraian
- Membina ideologi negara
- Membina kesatuan bangsa
- Membina organisasi sosial politik, organisasi kemasyarakatan dan lembaga kemasyaratan lainnya.
- Membina urusan pemeliharaan umum
- Menyelenggarakan pembinaan ketentraman dan ketertiban dalam pelaksanaan tugasnya bekerjasama dengan kantor satuan polisi pamong praja
- Menyiapkan bahan-bahan pembinaan ketentraman dan ketertiban

d. Seksi pemberdayaan masyarakat dan pembangunan

1. Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan dibidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, seksi pemberdayaan masyarakat dan pembangunan mempunyai tugas :

- Menyiapkan bahan dan melakukan perencanaan dan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat

- Menyelenggarakan pemberdayaan masyarakat dalam upaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan
- Menyiapkan bahan penyusunan program dan pembinaan pemabangunan sarana dan prasarana
- Menyusun program dan pembinaan dalam rangka meningkatkan pertumbuhan perekonomian, produksi dan distribusi serta mengevaluasi pelaksanaannya .

e. Seksi ketentraman dan ketertiban umum

1. Seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan dibidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, seksi ketentraman dan ketertiban umum mempunyai tugas :
 - Menyusun bahan perumusan kebijakan teknis bidang ketentraman dan ketertiban umum
 - Menyusun program dan kegiatan seksi ketentraman dan ketertiban umum
 - Menyiapkan bahan pembinaan, koordinasi dan fasilitas pelaksanaan kegiatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum
 - Menyelenggarakan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

Proses penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan data-dat yang dibutuhkan penelitian dalam melakukan penelitian terhadap objek penelitian. Dalam proses ini penelitian mengumpulkan data berupa jawaban hasil dari wawancara dan juga hasil pengamatan langsung yang dilakukan penilaian pada lokasi penelitian. Dalam bab ini disajikan data-data yang diperoleh selama penelitian yang berlangsung di Kantor Camat Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat.

salah satu penerapan dan bukti nyata yang terjadi dilapangan adalah adanya suatu program yang dikeluarkan pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN dibentuk dengan maksud untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Sedangkan tujuan didirikan PATEN berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 4 Tahun 2010 yaitu salah satunya untuk meningkatkan pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan penyelenggara PATEN adalah pihak Kecamatan yang terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan beserta Kepala Seksi yang membidangi pelayanan administrasi tersebut. Serta pendelegasian sebagian kewenangan.

1. Deskripsi Hasil Wawancara

Adapun kategorisasi dalam penelitian ini adalah adanya tujuan yang hendak tercapai, sasaran program, integrasi serta sarana dan prasarana. Kategorisasi tersebut penting dalam menelusuri efektivitas program PATEN dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris di kantor Camat Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat. Terselenggaranya efektivitas tersebut dari kategorisasi yang akan dideskripsikan sesuai hasil wawancara dengan para narasumber.

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan, hal ini dimaksud supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasinya dapat tercapai.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada hari Senin 19 Februari 2018 jam 09.00 dengan Bapak Dadang Hariadi, selaku staf Administrasi Pertanahan, menyatakan bahwa program PATEN memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Prosedurnya itu mengikuti aturan yang telah ditetapkan, mengenai persyaratan, biaya, waktu sudah mengikuti pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan, untuk setiap menjalankan tupoksinya dan melakukan sosialisasi untuk kelancaran program.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari 19 Februari 2018 jam 09.30 WIB di kantor Camat Kecamatan Stabat dengan Bapak Imanuel Sembiring S.H selaku staf Administrasi Pertanahan, menyatakan bahwa program PATEN berjalan tidak begitu mulus pasti ada kendala-kendala juga, artinya

banyak masyarakat yang belum memahami tujuan dan kelengkapan persyaratan pembuatan surat keterangan ahli waris melalui program PATEN, tetapi untuk prosedur pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris di kecamatan stabat boleh dibilang sudah maksimal. Pelaksanaan program PATEN ini sebenarnya tujuannya untuk membantu masyarakat agar tidak sulit. Karena memang sasaran utama daripada kegiatan PATEN ini melayani masyarakat agar lebih mudah.

Berdasarkan hasil wawancara pada selasa 20 february 2018 jam 10.00 wib dengan Bapak Asmuni Lubis selaku masyarakat menyatakan bahwa program PATEN ini memberika kemudahan, untuk prosedur pelayanannya sendiri tidak dan untuk pelaksanaan program sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 february 2018 jam 10.45 wib dengan ibu siti umur selaku masyarakat menyatakan bahwa program PATEN ini berfungsi untuk membantu masyarakat, untuk prosedurnya pelayanannya mendaftar dulu ke kantor lurah lalu diteruskan ke kantor camat. dilihat dari pelaksanaanya sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 february 2018 jam 11.15 wib dengan bapak ponidi selaku masyarakat menyatakan bahwa program PATEN ini sangat membatu masyarakat dengan pelayanan yang diterapkan dalam program paten.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program PATEN dikantor camat Kecamatan stabat tidak berjalan mulus dikarenakan adanya kendala-kendala yang menghambat pelaksanaan program PATEN, sebagian masyarakat yang belum mengetahui adanya program tersebut karena

kurangnya sosialisasi yang dilakukan. Prosedur yang dilakukan sudah berdasarkan standar pelayanan mengenai syarat, waktu.

b. Sasaran program

Berdasarkan hasil wawancara senin tanggal 19 februari 2018 jam 09.08 dengan bapak Dadang Heriadi selaku staf Administrasi Pertanahan menyatakan bahwa program PATEN yang sedang dilaksanakan dikantor camat kecamatan Stabat sudah sesuai dengan sasaran program yang telah ditentukan. Untuk kebijakan dari PATEN yang pertama turun kebawah, memberikan informasi kepada kepala desa, lurah dan masyarakat sangat pentingnya administrasi. Mekanisme yang dilakukan pertama di kantor lurah kemudian lurah membawa berkas-berkas dan persyaratan surat-surat yang diperlukan lalu datang ke kantor camat untuk mendatangi kepada camat.

Berdasarkan hasil wawancara tanggal senin 19 februari 2018 jam 09.36 dengan bapak Imanuel Sembiring S.H selaku staf administrasi pertanahan menyatakan bahwa program PATEN yang sedang dilaksanakan di kantor camat kecamatan stabat sudah sesuai karena proses dan tahap-tahapan sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kebijakan yang dibuat antara lain STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) selalu berusaha menjalankan program paten sesuai standar operasional prosedur kalau pun ada trabel-trabel kecil itu masih ditemui dan coba diperbaiki. Mekanismenya seperti biasa, harus melalui tahapan, kemudian proses hak.

Berdasarkan hasil wawancara selasa tanggal 20 februari 2018 jam 10.10 dengan bapak Asmuni Lubis selaku masyarakat menyatakan bahwa program PATEN yang sedang dilaksanakan di kantor camat kecamatan stabat sudah sesuai. Kebijakan program PATEN dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 februari 2018 jam 10.55 dengan ibu siti umur selaku masyarakat menyatakan bahwa program PATEN yang sedang dilaksanakan di kantor camat susah sesuai. Kebijakannya pun secara gratis.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 februari 2018 jam 11.25 dengan bapak ponidi selaku masyarakat menyatakan bahwa program PATEN yang sedang dilaksanakan di kantor camat kecamatan stabat sudah sesuai. Kebijakan yang di buat yaitu dengan memberikan informasi dengan turun kebawah. Mekanisme yang harus dilakukan adalah mendaftar dulu ke kantor lurah setelah itu diserahkan ke kantor camat.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa program PATEN yang sedang dilaksanakan di kantor camat kecamatan stabat kabupaten langkat tentu sudah sesuai karena proses dan tahap-tahapan yang dilalui sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan petunjuk teknis yang merupakan dasar pelayanan pekerjaan itu. Kebijakan yang dibuat antara lain seperti penyederhanaan administrasi untuk kegiatan PATEN supaya masyarakat tidak terlalu terbebani dengan persyaratan-persyaratan yang ditentukan. Jika dilihat dari mekanismenya sama seperti dengan proses seperti biasa, harus melalui tahapan-tahapan kemudian proses hak. Namun mengenai ketepatan waktu, kantor

camat belum dapat melakukan pelayanan yang maksimal jika semuanya masih belum lengkap.

c. Integrasi

Berdasarkan hasil wawancara senin 19 februari 2018 dengan bapak Dadang Hariadi, selaku staf administrasi pertanahan menyatakan bahwa tanggapan masyarakat mengenai program PATEN cukup baik, karena disamping biaya gratis. Dengan adanya program PATEN ini dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris. Tetapi hambatan yang terjadi seperti kelengkapan berkas-berkas.

Berdasarkan hasil wawancara senin 19 februari 2018 dengan bapak immanuel sembiring S.H selaku staf administrasi pertanahan menyatakan bahwa tanggapan masyarakat sejauh ini cukup baik tetapi gak semua yang bisa diajak kerja sama. Dengan adanya Program PATEN ini dapat mempermudah masyarakat. Bicara mengenai hambatan yang terjadi akan mengoptimalkan kemampuan, setiap pekerjaan selalu upayakan selesai dalam waktu singkat.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 februari 2018 dengan bapak asmuni lubis selaku masyarakat menyatakan bahwa masyarakat menilai program PATEN ini dengan positif. Dengan adanya program PATEN ini juga sangat membantu masyarakat, hambatan tidak bisa dihindari sudah pasti ada hambatannya seperti waktu.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 februari 2018 dengan ibu siti umur selaku masyarakat menyatakan bahwa dengan adanya program PATEN ini dapat

mempermudah masyarakat dalam pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris.

Berdasarkan hasil wawancara Selasa 20 Februari 2018 dengan Bapak Ponidi selaku masyarakat menyatakan bahwa tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris di kantor Camat cukup baik, jika terjadi hambatan pasti kelengkapannya kurang.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat untuk program PATEN itu sendiri cukup baik. Karena disamping biayanya gratis. Dengan adanya program PATEN ini dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris, dapat dilihat dari antusias mereka. Namun masih ada kendala mengenai waktu.

d. Terjadinya sarana dan prasarana kerja

Berdasarkan hasil wawancara Senin 19 Februari 2018 dengan Bapak Dadang Heriadi selaku staf administrasi pertanahan menyatakan bahwa penunjang kegiatan pelaksanaan PATEN memang termasuk salah satu faktor yang boleh dikatakan penghambat tapi agak sedikit menghambat. Perlu juga peralatan alat seperti komputer, printer, laptop, tinta.

Berdasarkan hasil wawancara Senin 19 Februari 2018 dengan Bapak Immanuel Sembiring S.H selaku staf administrasi pertanahan menyatakan bahwa sarana dan prasarana kantor Camat Kecamatan Stabat cukup baik, tetapi dengan demikian mencoba buat moderen dengan secara online.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 february 2018 dengan bapak asmuni lubis selaku masyarakat menyatakan bahwa kondisi kantor camat belum begitu baik, ada yang harus diperbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 february 2018 dengan ibu siti umur selaku masyarakat menyatakan bahwa kondisi kantor camat kecamatan stabat terlihat baik.

Berdasarkan hasil wawancara selasa 20 february 2018 dengan ponidi selaku masyarakat menyatakan bahwa kondisi kantor camat kecamatan stabat cukup memadai, dilihat dari ruang tunggu yang cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di kantor camat kecamatan stabat kabupaten langkat dalam menunjang kinerja sudah cukup baik. Penyediaan sarana dan prasarana teknis maupun nonteknis sesuai dengan kebutuhan. Sarana sudah dilengkapi dengan dilengkapi dengan fasilitas komputer, loket dan ATK yang mendukung, namun dari segi sarana perkantoran camat stabat belum dikatakan baik, karena area parkir yang tidak begitu luas dan jumlahnya terbatas.

2. Analisis Data

Dalam analisis data, semua data dikumpulkan melalui data primer, yaitu data yang didapat dilapangan melalui wawancara secara langsung yang dilakukan penulis kepada narasumber, berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dilapangan, maka dapat dianalisis satu persatu mengenai jawaban dari narasumber sehingga dapat diperoleh data yang aktual.

a. Tercapainya Tujuan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian dipanggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, Lokasi kecamatan jelas lebih dekat relatif mudah di jangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit.

Efektivitas program PATEN dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris dikantor camat kecamatan stabat cukup baik.

Faktor-faktor yang menjadi kendala adalah biasanya masyarakat itu pribadinya merekakan kurang paham yang namanya apa yang menjadi syarat-syarat yang harus dipenuhi apa yang harus mereka bawa kemari, itu masyarakat masih agak bingung.

b. Sasaran Program

Untuk dapat mencapai sasaran kegiatan PATEN, dengan adanya hubungan intraksi antara masyarakat dengan pegawai kantor camat dengan menyampaikan informasi kepada kelompok masyarakat langsung secara lisan melalui tatap muka. Penyampaian informasi melalui media seperti spanduk, brosur dan media seperti internet.

Dalam program PATEN dikantor camat kecamatan stabat memiliki standar oprasional prosedur. Kebijakan yang dibuat antara lain seperti kebijakan yang dilaksanakan oleh kantor kecamatan stabat, yang pertama turun kebawah, memberikan informasi kepada kepala desa, lurah dan masyarakat sangat pentingnya administrasi.

Namun mengenai ketepatan waktu, kantor camat kecamatan stabat belum dapat melakukan pelayanan yang maksimal

c. Integrasi

Dengan adanya program PATEN ini dapat mempermudah masyarakat dalam pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris, dapat diliat antusias mereka.

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris pertama kali dilaksanakan dikantor desa/kelurahan dengan membawa kelengkapan berkas-berkas dan syarat yang di tentukan dan pelaksanaanya tidak menggunakan ajudikasi.

Proses dalam pembuatan surat keterangan ahli waris, ini memiliki beberapa tahapan ketika anda ingin membuatnya diantaranya sebagai berikut :

1. Membuat Surat Pengantar dari RT/RW;
2. Menyiapkan Fotocopy KK & KTP semua ahli waris;
3. Fotocopy surat kematian; ini wajib dimana bisa anda buat di RT anda jika tidak ada ataupun hilang misalnya anda bisa menggantinya dengan surat laporan kematian dari kepolisian
4. Siapkan juga Fotocopy Surat Nikah Orang Tua di legalisir oleh KUA setempat (jika yang mengurus anak);
5. Membuat Surat Keterangan Waris yang ditanda tangani oleh Para Ahli Waris dengan diberi materai min. 6.000 dan diketahui serta di tanda tangani oleh para saksi yaitu Ketua RT / RW setempat.

Sesuai ketentuan yang berlaku, bekas tersebut kemudian akan diteliti kelengkapannya. Selanjutnya dari kantor lurah mengantar ke kantor camat agar camat menandatangani. Penyerahan dilaksanakan secara tepat waktu jika tidak ada kendala dan semua sudah sesuai dengan syarat yang diinginkan, yang sudah selesai dan diserahkan kepada pemilik surat ahli waris.

d. Sarana dan prasarana kerja.

Program PATEN dalam mencapai tujuannya juga dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mendukung pemberian pelayanan yang dilakukan oleh kantor camat Kecamatan Stabat.

Sarana adalah suatu (media) yang dapat dipergunakan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam sumber daya manusia serta sarana dan prasarana pada kantor camat terbatas, maka untuk menjamin ketepatan waktu penyelesaian kegiatan PATEN, setiap tahapan kegiatan dapat dilaksanakan oleh kinerja pegawai.

Dalam melaksanakan kegiatan tersebut, sarana pendukungnya ialah komputer, dan printer, beserta ATK (Alat Tulis Kantor). Sarana yang digunakan tersebut dalam kondisi yang baik dapat mendukung pelaksanaan kegiatan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang dapat menunjang terlaksananya suatu kegiatan. Dalam PATEN, prasarana yang dimaksud adalah teknologi informasi. Adanya teknologi informasi memberikan informasi secara cepat dan lengkap kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui, ketersediaan prasarana bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan.

BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan hasil pengelolaan data tentang efektivitas program PATEN dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris di kecamatan stabat kabupaten langkat adalah sebagai berikut :

1. Tujuan dari efektivitas program PATEN dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat keterangan ahli waris dengan mudah, cepat dan belum dapat terealisasi sepenuhnya. Prosedur pelaksanaan PATEN dari penyerahan berkas hingga diterbitkannya suatu perijinan selesai di satu pintu. Biaya yang dikenakan terbagi dalam retribusi untuk perijinan dan nonretribusi atau gratis untuk yang non-perijinan, biaya retribusi dapat mengalami perubahan setiap tahunnya sesuai dengan penghitungan yang telah ditetapkan pemerintah dan tergantung nilai objek yang diajukan pemohon.
2. Mengenai sasaran program PATEN yang sedang dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Stabat Kabupaten Langkat tentu sudah sesuai karena proses dan tahapan-tahapan yang dilalui sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan berdasarkan petunjuk teknis yang merupakan dasar pelaksanaan pekerjaan itu. Namun mengenai biaya mengalami perubahan setiap tahun.
3. Tanggapan masyarakat untuk program PATEN belum semua masyarakat mengenal program ini, akan tetapi sebagian masyarakat

memberi tanggapan untuk program PATEN itu sendiri baik, karena disamping ketepatan waktu dan biaya tidak terlalu mahal.

4. Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Camat Kecamatan Stabat dalam menunjang kinerja sudah belum maksimal. Penyediaan sarana dan prasarana teknis maupun nonteknis sesuai dengan kebutuhan. Banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan pengajuan perijinan dengan benar. Faktor teknis kendala komputerisasi yang masih lamban.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Sebaiknya pemerintah menambah perangkat teknologi, sarana dan prasarana lainnya pada Kecamatan Stabat sebagai pendukung pelayanan serta agar dapat mendukung pelayanan administrasi terpadu kecamatan optimal.
2. Mengoptimalkan sosialisasi program pemerintah tentang PATEN, dan pemerintah juga sebaiknya mensosialisasikan dengan menggunakan media banner atau iklan yang dipasang pada jalan-jalan umum di Kabupaten Stabat, agar masyarakat mempunyai pengetahuan dan keinginan untuk mendukung program pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

3. perlunya keterbukaan informasi dan pelayanan yang maksimal mengenai waktu, prosedur, biaya maupun persyaratan agar masyarakat lebih memahami secara jelas.
4. Hambatan dari sektor masyarakat yaitu masih terdapat pemohon yang belum memberikan berkasnya secara lengkap. Perlunya kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk kelancaran kegiatan agar penyelesaian tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2005. **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**. Pustaka Pelajaran. Yogyakarta.
- Agung Kurniawan 2005. **Transpormasi Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Pembaharuan
- Bungin, Burhan. 2012. **Metode Penelitian Kualitatif**. PT. Rajagrafindo
- Gie, The Liang, 2001. **Administrasi Perkantoran**, Edisi Revisi. Bandung. Mandar Maju
- Mathis, Robert L, dan John H. Jackson. 2001. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Moenier. 2002. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Prasojo Eko. 2006. **Kinerja Pelayanan Publik: Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja, Keterlibatan dan Partisipasi dalam Pelayanan Pendidikan, Kesehatan dan Kependudukan**. Jakarta: Yappika
- Siagian, Sondang P.2008. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. PT. Bumi Aksara
- Sianipar. 2001. **Manajemen Pelayanan Publik**. Jakarta: LAN
- Sinambela, Lijan P dkk. 2006. **Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D**. Alfabeta
- Sutopo, Suryanto, **Pelayanan Prima, Lemaga Administrasi Negara-Republik Indonesia**, Jakarta, 2003
- Waluyo, 2007. **Manajemen Publik (konsep, aplikasi, Implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)**. Bandung: Mandar Maju

Sumber Lain

- Peraturan Materi Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Keputusan Menteri Pedayaganaan Aparatur Negara (Kepmenpan) No. 63 Tahun
2003

(<http://skpd.batamkota.go.id/nongsa/surat-keterangan-kematian/>, diakses pada hari
Sabtu, 2 maret 2013, pukul 23.15 WIB)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Rizka Amalia
Tempat Tanggal Lahir : Stabat, 09 Mei 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat : Jl. Bukit Barisan I Gg. Kerinci No 19b
Anak Ke : 2 (dua) Dari 4 (Empat) Bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Adi Mawardi
Pekerjaan : PNS
Ibu : Almh. Armiati Lubis
: Erna Syahraini SE
Pekerjaan : Guru (PNS)
Alamat : Jl. Ahmad Yani Kwala Bingai Stabat Langkat

Riwayat Pendidikan

1. Tamat SD Negeri No 050657 Stabat Tahun 2008, Berijazah
2. Tamat SMP Negeri 1 Stabat Tahun 2011, Berijazah
3. Tamat SMA Negeri 1 Stabat Tahun 2014, Berijazah

4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Ilmu
Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Tahun
2014 Sampai Sekarang

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini diperbuat dengan sebenarnya.

Penulis

Rizka Amalia