

**Table Of Content**

**Journal Cover** ..... 2  
**Author[s] Statement** ..... 3  
**Editorial Team** ..... 4  
**Article information** ..... 5  
    Check this article update (crossmark) ..... 5  
    Check this article impact ..... 5  
    Cite this article ..... 5  
**Title page** ..... 6  
    Article Title ..... 6  
    Author information ..... 6  
    Abstract ..... 6  
**Article content** ..... 7

---

# Academia Open



*By Universitas Muhammadiyah Sidoarjo*

---

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

### Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

### Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

# Academia Open

Vol 4 (2021): June

DOI: 10.21070/acopen.4.2021.1978 . Article type: (Political science)

## Article information

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

# **The Accuracy Of Task Completion In The Implementation Of PATEN**

## *Ketepatan Penyelesaian Tugas Dalam Pelaksanaan Paten*

**Isyarah Rosana Amalia, isyarahra@gmail.com, (0)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

**Isna fitria Agustina, isnaagustina@umsida.ac.id, (1)**

*Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

### **Abstract**

This study aims to determine the accuracy of task completion in the implementation of PATEN in Candi District. This type of research is descriptive qualitative research. Data collection techniques were carried out by observation, interviews, documentation, and literature studies. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the accuracy of the completion of tasks in the implementation of PATEN in Candi District, namely the completion of a PATEN application in the KTP service, could be completed within 7 days with a note that the file requirements were complete so that it could be processed immediately. In the management of ID cards, Candi Subdistrict employees have carried out their duties to the maximum. However, in terms of managing E-KTP, there are obstacles in terms of coordination with the Ministry of Home Affairs located in Jakarta where the server at the Ministry of Home Affairs is turned off every 3 hours for server maintenance purposes, then after that 5 minutes later it is turned on again. So this causes the processing of E-KTP takes a long time

Published date: 2021-08-14 00:00:00

## I. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu unsur vital organisasi untuk menciptakan keunggulan dan daya saing dalam mencapai tujuan organisasi, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan besar dalam kesuksesan organisasi. Sedangkan dari sisi lain, organisasi harus memperoleh informasi yang memadai terkait dengan kinerja pegawai, sebagai bahan pertimbangan bagi keputusan-keputusan strategi organisasi, baik terkait kebijakan umum organisasi, maupun terkait dengan kebijakan pengembangan Sumber Daya Manusia. Menurut Hasibuan kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya atas kecakapan, usaha dan kesempatan [1]. Kinerja juga merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas pengalaman dan kesungguhan serta menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan.

Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan, sarana prasarana kurang memadai, perilaku petugas atau aparatur pemerintah kecamatan yang belum sepenuhnya bersifat melayani dengan baik, ketidakjelasan atau ketidaktepatan waktu dalam pemrosesan berkas pemohon, biaya yang dibutuhkan dalam pelayanan publik tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi seta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Pelayanan publik yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Berdasarkan Permendagri No 4 tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN. PATEN merupakan penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup paten meliputi bidang perizinan, seperti izin tempat usaha, izin mendirikan bangunan, izin usaha perdagangan, izin usaha industri dan pelayanan non perizinan seperti layanan pengurusan kartu keluarga, e-KTP, kartu kuning, pindah domisili dan surat keterangan tidak mampu. Berikut ini adalah tabel standar operasional perekaman dan pencetakan KTP-el :

**Tabel 1.** Standar Operasional Prosedur Perekaman KTP-el

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			
		Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	2	3	4	5	6
1	Pemohon datang menyerahkan berkas	1.Pemohon KTP (F-107) yang sudah diisi lengkap dan ditandatangani pemohon dan ditandatangani Kepala Desa setempat serta distempel2.KTP asli bagi pemohon yang sudah ber-KTP (apabila KTP hilang harus melampirkan surat keterangan dari Kepolisian), Surat Keterangan Tidak Pernah Mengurus KTP dari Desa apabila KTP habis masa berlaku lebih dari 1 tahun3.Foto copy KK4.Akta Kelahiran/Ijazah terakhir/Akta Nikah/berkas pendukung lainnya sebagai data pembanding pengecekan biodata pemohon	5 menit		

		apabila diperlukan5.Foto 3x4 background biru untuk tahun kelahiran genap dan background merah untuk tahun kelahiran ganjil sebanyak 1 lembar	
2	JFU/Pelaksana menerima dan memeriksa berkas pemohon	15 menit	
3	Operator KTP-el melaksanakan perekaman KTP-el	15 menit	Tidak ada gangguan jaringan, biometric dan NIK pemohon tidak bermasalah. Apabila ditemukan bermasalah maka berkas dikembalikan kepada pemohon untuk diselesaikan terlebih dahulu
4	Operator mencatat permohonan dalam buku register	5 menit	
5	Pemohon menerima Tanda Terima Sudah Perekaman KTP-el	10 menit	Tanda terima telah melaksanakan perekaman KTP-el
Jumlah Waku Penyelesaian			1 hari kerja

Sumber : Kecamatan Candi (2018)

**Tabel 2.** Standar Operasional Prosedur Pencetakan KTP-el

No	Uraian Kegiatan	Mutu Baku			
		Kelengkapan	Waktu	Output	Ket
1	2	3	4	5	6
1	Pemohon datang menyerahkan berkas	1.Pemohon KTP (F-107) yang sudah diisi lengkap dan ditandatangani Kepala Desa setempat serta dis tempel2.KTP/KK-el Asli/Surat Keterangan sudah perekaman KTP-el (apabila KTP/KK-el Asli Surat Keterangan Sudah Perekaman KTP-el hilang harus	5 menit		

		melampirkan surat keterangan kehilangan dari Kepolisian), Surat Keterangan Tidak Pernah menurus KTP habis masa berlaku lebih dari 1 tahun3.Fotocopy KK4.Foto 3x4 background biru untuk tahun kelahiran genap dan background merah untuk tahun kelahiran ganjil sebanyak 1 lembar		
2	JFU/Pelaksana menerima dan memeriksa berkas pemohon	15 menit		
3	JFU/Pelaksana mencatat permohonan dalam buku register	5 menit	Permohonan KTP yang telah dilegalisir	
4	Kasubbag Umum dan Kepegawaian Memaraf	1 hari		
5	Operator KTP-el melaksanakan cetak KTP-el	5 menit	KTP-el	Perkiraan waktu yang diperlukan sampai hasil perekaman siap cetak. Apabila status perekaman bermasalah/tidak bisa dicetak maka berkas permohonan dikembalikan untuk diselesaikan oleh pemohon
6	JFU/Pelaksana menyiapkan KTP-el dan tanda terima KTP-el	15 menit	Tanda Terima KTP-el	
7	Pemohon menerima KTP-el	10 menit	KTP-el	
Jumlah Waktu Penyelesaian				6 hari kerja

Sumber : Kecamatan Candi, 2018

Pada tabel 1 dan 2 di atas maka dapat diketahui bahwa sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) waktu penyelesaian permohonan berkas PATEN pada KTP-el membutuhkan waktu selama 7 hari kerja yaitu perekaman KTP-el selama 1 hari kerja dan pencetakan KTP-el selama 6 hari kerja

Berdasarkan informasi yang didapatkan di Kecamatan Candi, ditemukan bahwa terdapat permasalahan terkait ketepatan penyelesaian tugas dalam pelaksanaan PATEN yaitu waktu penyelesaian permohonan berkas PATEN pada perekaman KTP-el belum sesuai dengan SOP karena waktu penyelesaian pengurusan E-KTP membutuhkan waktu lebih dari 7 hari dan yang sudah dijalankan oleh aparat menunjukkan bahwa kinerja aparat terkait ketepatan penyelesaian tugas dalam pelaksanaan PATEN belum sesuai dan kurang optimal. Selain itu masih adanya pegawai

atau aparaturnya kecamatan yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan di atas yang telah dikemukakan, peneliti tertarik meneliti tentang ketepatan penyelesaian tugas di kantor kecamatan Candi untuk mengetahui sejauh mana ketepatan penyelesaian tugas kepada masyarakat di kecamatan tersebut. Maka penulis melaksanakan penelitian di kantor Kecamatan Candi Kabupaten Sidoarjo dengan judul "Ketepatan Penyelesaian Tugas dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi"

## II. Metode

Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif dipilih karena penelitian yang dilakukan adalah berkaitan dengan peristiwa-peristiwa yang sedang berlangsung dan berkenaan dikondisi sekarang. Metode penelitian deskriptif didenifikasikan sebagai metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas [2]. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks tertentu dengan memanfaatkan metode secara ilmiah [3]. Penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dikarenakan penulis ingin mengetahui dan membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat berdasarkan data yang dikumpulkan, hasil sebuah catatan observasi lapangan, wawancara, dan dokumen pribadi lainnya mengenai Ketepatan Penyelesaian Tugas Dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi". Fokus penelitian penulis sebagai yaitu mengenai Ketepatan Penyelesaian Tugas dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi

Lokasi penelitian ini di Kantor Kecamatan Candi. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang mengetahui secara jelas dan tepat mengenai permasalahan penelitian ini. Informan penelitian ini yaitu Sekretaris Kecamatan Candi, Staff Bagian Pengolah Data KTP dan KK Kecamatan Candi, Staff Bagian Kasubag Umum dan Kepegawaian Kecamatan Candi, dan Masyarakat Kecamatan Candi. Teknik pengumpulan data ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penganalisisan data dengan teknik *analysis interactive model* dari Miles and Huberman dengan langkah pengumpulan data, reduksi data dan penarikan kesimpulan [4].

## III. Hasil dan Pembahasan

### A. Ketepatan Waktu dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat *substantive* yaitu pendelegasian sebagian wewenang bupati atau walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi : jenis pelayanan, persyaratan pelayanan, proses/prosedur pelayanan, pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya pelayanan.

Terkait penyelesaian permohonan PATEN dalam pelayanan KTP dapat diselesaikan dalam waktu 7 hari dengan catatan persyaratan berkasnya lengkap sehingga dapat segera diproses. Dalam pengurusan KTP, pegawai Kecamatan Candi sudah melakukan tugas dengan maksimal. Namun dalam hal pengurusan E-KTP terdapat kendala dalam hal koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri yang berlokasi di Jakarta dimana server di Kementerian Dalam Negeri setiap 3 jam sekali dimatikan untuk keperluan maintenance server, lalu setelah itu 5 menit kemudian baru dinyalakan lagi. Sehingga hal ini menyebabkan dalam pengurusan E-KTP membutuhkan waktu yang lama. Terkait ketepatan penyelesaian tugas di Kecamatan Candi, apabila tidak terdapat kendala dari Kemendagri maka E-KTP dapat diselesaikan dalam waktu 1 minggu.

Hasil temuan di atas diperkuat dengan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : (1) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, (2) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian permohonan termasuk pengaduan, (3) Biaya pelayanan, (4) Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, dan (5) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil temuan tersebut diperkuat dengan teori menurut Ratminto (2015) bahwa terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang

jelas dan tidak resah [5].

## **B. Ketepatan Pengerjaan dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi**

### **1) Kompetensi Pegawai**

Tanggung jawab pegawai Kecamatan telah sesuai dengan yang tercantum dalam tugas pokok dan fungsi serta peta jabatan sesuai dengan pangkatnya. Tanggung jawab mayoritas pegawai Kecamatan Candi sudah maksimal, hanya saja ada beberapa pegawai yang perlu lebih diarahkan agar lebih bertanggung jawab dalam mengerjakan tugasnya. Pegawai Kecamatan Candi sudah mengetahui berkas persyaratan dan alur pelayanan dalam pelaksanaan PATEN untuk kemudian dijelaskan kepada warga yang sedang melakukan pengurusan berkas sehingga hal ini memudahkan dalam menyelesaikan tugas dengan tepat

Jam pelayanan dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi sejak adanya pandemi ini maka diberlakukan pembatasan jam pelayanan secara tatap muka sehingga jam pelayanannya dilakukan pukul 08.00-14.00 WIB. Pengurusan berkas juga dibatasi dengan nomor antrian menyesuaikan dengan jam kerja. Selain itu pada masa pandemi saat ini sistem kerjanya dibagi menjadi 1 minggu WFH (Work From Home) dan 1 minggu WFO (Work From Office). Hasil temuan tersebut diperkuat dengan teori menurut Setiawan (2014) bahwa indikator kinerja yaitu kesesuaian jam kerja adalah kesediaan karyawan dalam mematuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan ketepatan waktu masuk atau pulang kerja dan jumlah kehadiran [6].

Terdapat perbedaan dalam ketepatan penyelesaian tugas khususnya PATEN antara sebelum pandemi dengan setelah pandemi. Sebelum pandemi banyak masyarakat yang dilayani tanpa ada pembatasan, tanpa ada jarak, dan tanpa ada nomor antrian sehingga pegawai dapat melakukan banyak pengurusan permohonan dalam satu hari. Sedangkan saat terjadi pandemi dilakukan pembatasan pelayanan, dipasang tirai plastik di loket, terdapat pembatasan pelayanan yaitu masuk tidak bisa gerombolan jadi hanya satu sampai dua orang warga saja yang bisa masuk sehingga ketat sesuai protokol kesehatan. Selain itu, jam pelayanan dan jam antrian juga dibatasi sehingga hal ini membuat warga yang ingin melakukan pengurusan berkas menjadi marah karena tidak dapat melakukan permohonan berkas. Mengenai sistem masuk kerja pegawai diberlakukan dengan sistem WFO dan WFH. WFO artinya bahwa pelayanan di kecamatan dibatasi dalam jumlah pengurusan KTP dan KK sedangkan WFH artinya bahwa pegawai bekerja mencatat meresume makalah-makalah. Hasil temuan tersebut diperkuat bahwa indikator kinerja yaitu ketepatan penyelesaian tugas adalah pengelolaan waktu dalam bekerja yaitu pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan juga ketepatan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yaitu pegawai dapat menyelesaikan tugas dengan tepat .

Dalam mengerjakan tugas para pegawai mengacu pada tugas pokok dan fungsi serta peta jabatan sesuai pangkatnya. Pegawai diarahkan oleh atasan langsung atau Seksi-Seksi ataupun Sekretaris Kecamatan, dan sudah dikerjakan sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Seluruh SDM pegawai di Kecamatan Candi sudah mengerti dasar dalam hal pelayanan sesuai dengan aturannya yaitu SOP dan SP. Pengetahuan para pegawai dalam pekerjaannya sudah baik walaupun pada dasarnya tidak sesuai bidangnya namun seluruh pegawai di Kecamatan Candi telah mampu untuk mengerjakan semua pekerjaan di bidangnya masing-masing. Contohnya di Kecamatan Candi terdapat lulusan dari jurusan hukum dan jurusan pembangunan dan bekerja tidak sesuai bidangnya. Namun sebagai ASN bisa mengerjakan semua pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Hasil temuan tersebut diperkuat dengan teori menurut Moenir (2014) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu faktor ketrampilan dan kemampuan [7]. Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Setiap tahun selalu diadakan pelatihan bagi SDM pegawai di Kecamatan Candi untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan di Kecamatan Candi. Namun berhubung saat ini sedang pandemi maka tidak ada pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai. Biasanya saat pelatihan dijelaskan mengenai cara melayani yang baik di Kecamatan sesuai dengan regulasi. Contohnya pegawai harus bisa menerima dan menjelaskan seluruh pelayanan yang ada di Kecamatan. Pegawai dapat menerangkan apabila dalam satu hari terdapat jaringan yang agak trouble. Namun dikarenakan pandemi ini segala hal tentang pelayanan pengurusan berkas misalnya KK dan KTP dapat dijelaskan secara rinci melalui Whatsapp. Pegawai di Kecamatan akan membalas Whatsapp dari warga yang menanyakan terkait waktu pemrosesan dan waktu pengambilan berkas. Setelah mengetahui waktu pengambilan berkas maka warga tersebut datang ke Kecamatan untuk menunjukkan sudah ada klarifikasi dari Whatsapp dari pegawai Kecamatan dan tinggal menunggu untuk mengambil berkas yang sudah selesai.

Terdapat pelatihan bagi pegawai bagian kepegawaian yaitu diklat tentang kepegawaian dari BKD, meliputi tugas masing-masing seluruh pegawai yang dilaksanakan paling cepat 1 minggu. Diklatnya dilakukan sesuai tupoksi dan SOP. Seperti bu Sulikhah yang mengikuti diklat tentang BIMTEK mengenai IT-nya. Ada pelatihan di Dispendukcapil karena pegawai Kecamatan Candi setiap minggu menunjukkan datanya ke Dispendukcapil. Jadi setiap setahun sekali diadakan pelatihan oleh Dispendukcapil bagi pegawai yang terlibat di bagian kependudukan. Untuk waktu pelatihannya tidak bisa dipastikan, biasanya saat akhir tahun, di daerah pedalaman atau studi banding di luar daerah. Jadi seluruh bidang ada diklatnya, mulai dari staff, kasi, sekretaris camat, dan camat juga mengikuti diklat.

## 2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasana dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi yaitu jaringan internet yang dari tower terkadang terjadi trouble karena terkena petir. Selain itu ketidaktahuan warga tentang IT dan internet. Selain itu terdapat maintenance dalam pembelian alat-alat dimana fasilitas ini harus dimatikan setiap 3 jam sekali untuk maintenance server. Sebenarnya bisa dilanjutkan namun apabila tetap dilanjutkan maka akan jebol dan tidak awet karena pegawai Kecamatan Candi melayani warga dengan berbagai macam background mulai dari kalangan bawah, sedang, sampai atas

Pelayanan KTP dapat diselesaikan dalam waktu 7 hari dengan catatan persyaratan berkasnya lengkap sehingga dapat segera diproses. Dalam pengurusan KTP, Kecamatan Candi harus berkoordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri dan Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Pada dasarnya Kecamatan Candi sudah melakukan tugas semaksimal mungkin. Dalam segi fasilitas, Kecamatan Candi dalam melayani warga telah menyediakan 4 buah komputer dan jaringan wifi Indhome dan kadang juga mendapatkan jaringan dari Diskominfo Kabupaten Sidoarjo untuk mendukung pegawai dalam bekerja. Namun dalam hal pengurusan E-KTP terkendala dalam hal koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri yang berlokasi di Jakarta dimana server di Kementerian Dalam Negeri setiap 3 jam sekali dimatikan untuk keperluan maintenance server, lalu setelah itu 5 menit kemudian baru dinyalakan lagi. Sehingga hal ini menyebabkan dalam pengurusan E-KTP membutuhkan waktu yang lama. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan terdapat persamaan dengan hasil penelitian dengan judul Kinerja Aparatur Kecamatan Martapura Timur dalam Memberikan Pelayanan Publik yaitu sama-sama membahas terkait kurang optimalnya pelayanan oleh aparat [8].

## VII. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dalam Ketepatan Penyelesaian Tugas dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi yaitu penyelesaian permohonan PATEN dalam pelayanan KTP dapat diselesaikan dalam waktu 7 hari dengan catatan persyaratan berkasnya lengkap sehingga dapat segera diproses. Dalam pengurusan KTP, pegawai Kecamatan Candi sudah melakukan tugas dengan maksimal. Namun dalam hal pengurusan E-KTP terdapat kendala dalam hal koordinasi dengan Kementerian Dalam Negeri yang berlokasi di Jakarta dimana server di Kementerian Dalam Negeri setiap 3 jam sekali dimatikan untuk keperluan maintenance server, lalu setelah itu 5 menit kemudian baru dinyalakan lagi. Sehingga hal ini menyebabkan dalam pengurusan E-KTP membutuhkan waktu yang lama. Terkait ketepatan penyelesaian tugas di Kecamatan Candi, apabila tidak terdapat kendala dari Kemendagri maka E-KTP dapat diselesaikan dalam waktu 1 minggu

Saran dalam penelitian ini terkait Ketepatan Penyelesaian Tugas dalam Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Candi yaitu untuk mengatasi pelayanan KTP yang tidak sesuai dengan SOP maka pegawai Kecamatan Candi harus dapat memberi penjelasan kepada warga bahwa Kementerian Dalam Negeri setiap 3 jam sekali dimatikan untuk keperluan maintenance server, lalu setelah itu 5 menit kemudian baru dinyalakan lagi sehingga hal ini menyebabkan dalam pengurusan E-KTP membutuhkan waktu yang lama

## Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berperan dalam pelaksanaan dan penyelesaian penyusunan jurnal penelitian, terutama kepada seluruh dosen Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu administrasi publik, Dosen Pembimbing Penyusunan Jurnal Penelitian yang telah membimbing pelaksanaan penelitian dan penyusunan jurnal penelitian ini, dan Kantor Kecamatan Candi yang bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Atas perhatian dan dukungan jurnal penelitian ini telah disusun dengan baik.

## References

1. Rivai, V. & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
2. Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : CV. Alfabeta
3. Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
4. Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : CV. Alfabeta
5. Ratminto & Awinarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pusataka Pelajar.
6. Setiawan, F. & Kartika, D. (2014). *Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kerja Karyawan pada CV. Berkat Anugrah*. Denpasar : Universitas Udayana
7. Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
9. Susanti, H. (2016). *Kinerja Aparatur Kecamatan Martapura Timur*. *Jurnal Socioscientia*, Vol. 8 No. 2.