



UNIVERSITAS ANDALAS

Kinerja Aparat Camat Pada Pelayanan Administrasi Dimasyarakat

Kecamatan Pauh

TUGAS AKHIR

Wina Meilisa

20005409

Dosen Pembimbing

Delfia Tanjung Sari, SE, M. Si, Ph. D

197611062007012001

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : **Wina Meilisa**
No.BP : **2000542009**
Jenjang Pendidikan : **Diploma III**
Program Studi : **Perbankan dan Keuangan**
Judul Tugas Akhir : ***Kinerja Aparat Camat Pada Pelayanan Administrasi
Dimasyarakat Kecamatan Pauh***

Telah diuji dan disetujui Tugas Akhir melalui ujian komprehensif Tugas Akhir yang diadakan pada tanggal 13 Juli 2023 sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku.

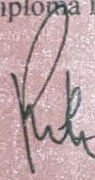
Padang, 13 Juli 2023
Pembimbing,


Delfia Tanjung Sari, SE, M.Si., Ph.D
Nip. 197611062007012001

Mengetahui

Koordinator
Program Diploma III,

Ketua Program Studi
Perbankan dan Keuangan


Dr. Rita Rahayu, S.E., M.Si.Akt., CA
Nip.197509052000032002

Dra. Leli Sumarni, M.S., M.Si
Nip.196212041987032001

LEMBAR PERNYATAAN

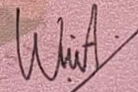
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Wina Meilisa**
No.BP : **2000542009**
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Judul Tugas Akhir : Kinerja Aparat Camat Pada Pelayanan Administrasi Dimasyarakat Kecamatan Pauh

Menyatakan bahwa tugas akhir saya dengan judul “**Kinerja Aparat Camat Pada Pelayanan Administrasi Dimasyarakat Kecamatan Pauh**” merupakan hasil karya sendiri dan tidak terdapat sebahagian maupun keseluruhan hasil karya orang lain yang saya kutip tanpa memberikan penghargaan yang semestinya kepada penulis aslinya. Bahagian yang bersumber dari karya orang lain telah saya cantumkan sumbernya sesuai dengan norma, etika dan kaidah penulisan ilmiah. Jika dikemudian hari ditemukan unsur plagiat dalam Tugas Akhir ini, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Padang, 13 Juli 2023

yang menyatakan,



Wina Meilisa

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang sudah melimpahkan Rahmat dan hidayahnya sehingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “ Kinerja Aparat Camat Pada Pelayanan Adminitrasi Di Masyarakat Kecamatan Pauh”. Salawat dan salam kami hanturkan kepada nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita alam yang penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Tujuan dalam penulisan TA ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Keuangan Daerah Fakultas Ekonomi Universitas Andalas. Disamping itu juga untuk memperluas ilmu pengetahuan penulis dan juga diharapkan agar penulis menjadi orang yang berguna bagi seluruh masyarakat menjadikan penulis sebagai orang yang berguna bagi seluruh masyarakat.

Dalam penyusunan TA ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan, semangat serta saran dari berbagai pihak. Maka penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan nikmat-nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan dan memberikan hasil yang terbaik untuk tugas akhir ini.
2. Papa dan Mama bukan hanya orang tua yang hebat,tetapi juga orang-orang luar biasa yang pernah wina kenal.papa,mama terkasih,terima kasih atas semua cinta dan dukungunya selama ini kepada wina.

3. Dr.Rita Rahayu,SE,M.Si,Akt,CA selaku koordinator program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.
4. Ibu Delfia Tanjung Sari,SE,M.Si.,ph.D selaku pembimbing yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing saya serta memberikan arahan kepada saya,sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Stevie Yudhistira,S.Kom.,MM selaku pembimbing lapangan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada saya,serta mengarahkan saya untuk melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi saya selama magang.
6. Ibu Dra Leli Sumarni,MS,M.Si selaku ketua program studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.
7. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Dan Keuangan Yang Telah Memberikan ilmunya dan Wawasan Kepada Penulis Sehingga Dapat Menyelesaikan Studi Pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas.
8. Kepada my love Terima Kasih Karena telah menemani dalam perjalanan yang sangat menakjubkan ini yang selalu memberikan semangatnya kepada ku sehingga bisa melewati ini semua dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada Niet dan Kak tiwi terima kasih telah membantu wini dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman terbaikku putri permata sari yang selalu memberikan masukan,semangat,motivasi dan dukungan dalam hidup saya maupun

dalam perkuliahan.

11. Teman seperjuangan yose vina regita rezky yang selalu mau berbagi ilmu dengan saya semasa perkuliahan hingga sampe saat ini.

Dalam membuat TA ini, penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan yang dibuat baik sengaja maupun tidak disengaja, dan juga TA ini jauh dari kesempurnaan. Mohon maaf atas segala kekurangan sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan TA ini. Semoga TA ini memberikan manfaat bagi penulis dan seluruh masyarakat.



DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Magang	5
D. Manfaat Magang	5
E. Metode Magang	6
1) Studi Kepustakaan	6
2) Studi Lapangan	6
F. Tempat dan Waktu Magang	6
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kinerja	8
B. Aparat	9
C. Tugas dan Fungsi Aparatur Camat	10
D. Konsep Pelayanan Administrasi	13
E. Jenis-jenis Pelayanan	14
F. Unsur-unsur Pelayanan.....	16
G. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	17

H. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	24
A. Lokasi Instansi	24
B. Visi dan Misi Kantor Camat Pauh	24
1) Visi Kantor Camat Pauh.....	24
2) Misi Kantor Kecamatan Pauh.....	24
C. Tugas Instansi.....	25
D. Fungsi Instansi.....	25
E. Struktur Organisasi Instansi Dinas.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	27
A. Uraian Prosedur Pelayanan Pemerintah di dalam Pembuatan KTP dan Kartu Keluarga.....	27
1) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	27
2) Pembuatan Kartu keluarga.....	30
B. Pelayanan Pembangunan.....	33
C. Pelayanan Utilitas	35
D. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan.....	37
E. Pelayanan Kemasyarakatan.....	38
BAB V PENUTUP	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4(empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dan hal ini diperjelas lagi dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sector lain (pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006). Selanjutnya pasal 27 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan menegaskan dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten /kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil sebagai Instansi Pelaksana yang diatur dalam Peraturan Daerah.

Pelayanan birokrasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataannya justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah Siagian, 2008 (dalam Walid Mustafa, 2015: 41). Secara umum, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi politik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan, mulai dari urusan sosial dan politik, berupa pembuatan Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis atau alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya.

Setiap warga negara tidak pernah bisa menghindari dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah salah satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi. Hal ini sesuai dengan paradigma kebijakan otonomi daerah (berdasarkan Undang-Undang Nomor 22 Tahun

1999 yang dilanjutkan dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004) yang mengubah tugas utama pemerintah daerah yang semula sebagai promotor pembangunan menjadi pelayan masyarakat, sehingga unit-unit pemerintahan yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat perlu diperkuat, termasuk kecamatan.

Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan bila dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan. Bila fungsi ini dapat dijalankan secara konsisten, maka secara bertahap akan berdampak strategis dalam menekan inisiatif pemekaran daerah. Sejalan dengan itu, sebagai penegasan atas ketidakjelasan peran fungsi Kecamatan serta jawaban terhadap tuntutan masyarakat, maka pada tanggal 15 Januari 2010 Kementerian Dalam Negeri menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan ini merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan dan menjadi

simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota.

Pada dasarnya pemerintah telah melakukan berbagai upaya agar menghasilkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, manusiawi, tidak diskriminatif, dan transparan selain itu pemerintah juga Menyusun rancangan undang-undang tentang pelayanan publik yang isinya memuat standar pelayanan minimum. Namun upaya-upaya yang telah ditempuh nampak kurang optimal, salah satu indicator yang dapat dilihat dari fenomena ini adalah pada fingsi pelayanan publik yang banyak dikenal dengan sifat birokratis dan banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat karena masih belum memperhatikan masyarakat penggunaanya, kemudian pelayanan publik cenderung lebih bersifat direktif yang hanya memperhatikan/mengutamakan kepentingan kepemimpinan/organisasi saja. yaitu tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Pada era reformasi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas semakin gencar diperjuangkan bahkan sudah diabstraksikan sebagai mode kehidupan sehari-hari bagi masyarakat. Karena itu tidak mengherankan jika masyarakat berjuang untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana yang diharapkan sebab hingga kini harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan belum dapat terpenuhi. Masyarakat masih dihadapkan pada pengorbanan yang tinggi, baik waktu, tenaga maupun biaya. Berbicara mengenai pelayanan tentunya tidak terlepas dari berbagai faktor yang mendukung, selain faktor sarana/fasilitas

kerja, juga sumber daya aparatur yang professional sehingga mampu menunjukkan kinerja yang lebih baik.

Dengan menatap keadaan permasalahan diatas, sehingga penulis tertarik untuk membuat riset dengan judul **“Kinerja Aparat Kantor Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pauh”**.

B. Rumusan Masalah

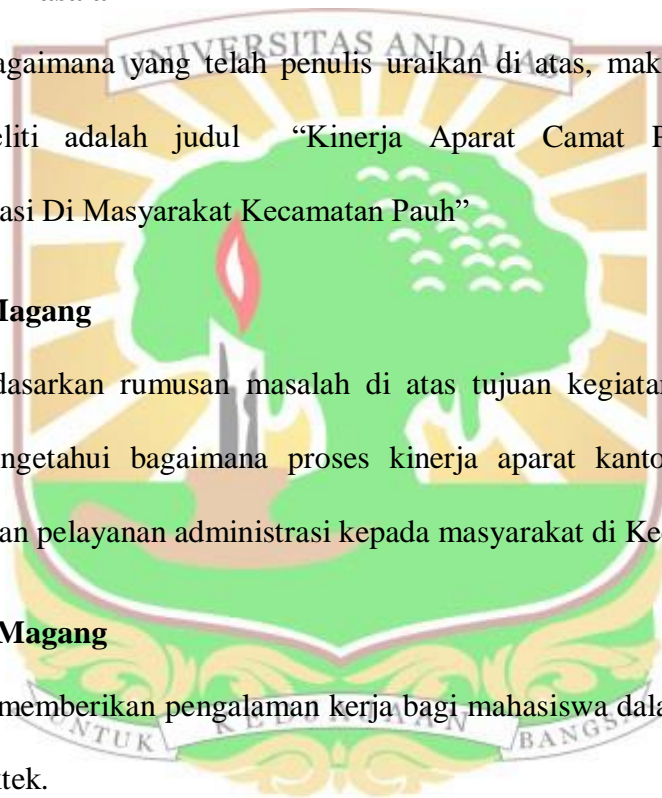
Sebagaimana yang telah penulis uraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah judul **“Kinerja Aparat Camat Pada Pelayanan Administrasi Di Masyarakat Kecamatan Pauh”**

C. Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan kegiatan magang ialah untuk mengetahui bagaimana proses kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan pauh.

D. Manfaat Magang

1. Untuk memberikan pengalaman kerja bagi mahasiswa dalam keterampilan praktek.
2. Menambah pengetahuan dan informasi tentang mekanisme pelayanan administrasi kepada masyarakat di kecamatan pauh.
3. Sebagai sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari dibangku perkuliahan dengan praktek lapangan.



E. Metode Magang

1) Studi Kepustakaan

Yaitu mencari, mempelajari, memahami bacaan yang mencakup materi kuliah tentang masalah yang diambil oleh penulis.

2) Studi Lapangan

a. Data Primer

Data yang didapatkan dari karyawan dan pejabat yang bersangkutan dan yang berwenang

b. Data Sekunder

Data berupa laporan mengenai aktivitas yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

c. Pencarian Melalui Internet

Melakukan pencarian data melalui internet melalui website yang berkaitan dengan judul atau permasalahan yang diangkat oleh penulis yang bertujuan untuk menambah dan melengkapi data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis bahas.

F. Tempat dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang penulis menentukan tempat dan waktu kegiatan magang di Kecamatan Pauh kota Padang selama 40 hari kerja pada bulan Januari hingga bulan Maret 2023.

G. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Berisikan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, tempat dan waktu, rencana kegiatan, dan sistematika laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Membahas mengenai kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan pauh.

BAB III : GAMBARAN UMUM KECAMATAN PAUH

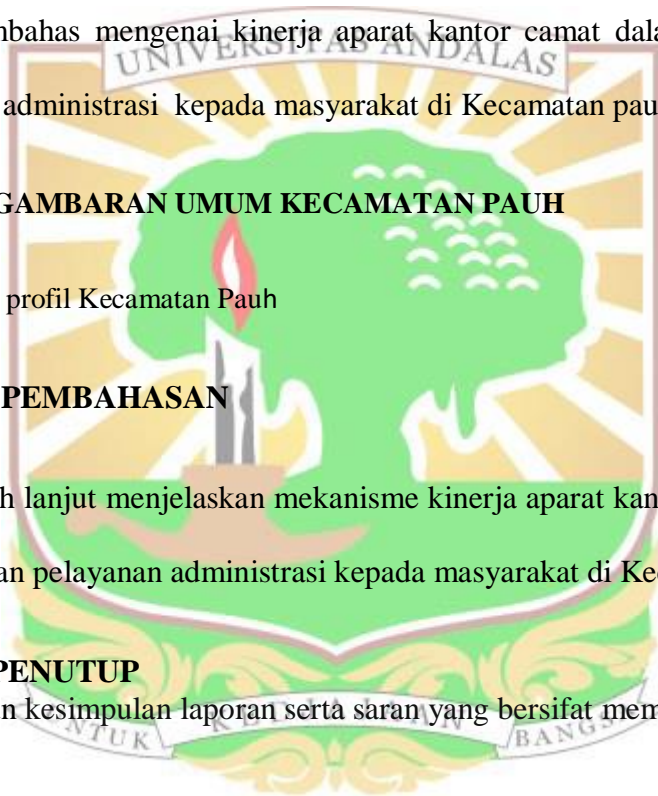
Merupakan profil Kecamatan Pauh

BAB IV : PEMBAHASAN

Lebih lanjut menjelaskan mekanisme kinerja aparat kantor camat dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di Kecamatan pauh.

BAB V : PENUTUP

Berisikan kesimpulan laporan serta saran yang bersifat membangun.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (perindividu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi. Kata “kinerja” telah menjadi kata yang memasyarakat, seringkali istilah kinerja ini mulai dari media massa, pejabat birokrasi, pelaku bisnis bahkan sampai masyarakat awam, namun demikian tidak ditemukan definisi yang definitif tentang kinerja. Hal ini dikarenakan istilah kinerja tidak ditemui dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Kecuali Kamus Bahasa Indonesia lainnya yang menyatakan bahwa kinerja merupakan sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan atas kemampuan kerja.

Indikator Kinerja Yang dimaksud dengan indikator kinerja ialah gambaran, atau ciri-ciri atau ukuran yang menggambarkan status kinerja yang dihasilkan suatu kegiatan atau suatu proses. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kinerja organisasi penulis menggunakan dua jenis indikator, yaitu indikator yang berorientasi pada proses dan indikator yang berorientasi pada hasilnya, Adapun indikator- indikator kinerja sebagai berikut:

- 1) Responsivitas
- 2) Responsibilitas

- 3) Keterbukaan/Transparansi.
- 4) Empati Indikator berorientasi pada hasil :
 - a. Efektivitas
 - b. Efisiensi
 - c. Kepuasan
 - d. Keadilan.

B. Aparat

Secara etimologi, istilah aparatur berasal dari kata aparat yakni alat, badan, instansi, pegawai negeri”. Sedangkan “aparatur dapat diartikan sebagai alat negara, aparat pemerintah . Jadi aparatur negara, alat kelengkapan negara yang terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari. Dengan demikian pengertian aparatur tidak hanya dikaitkan dengan orangnya tetapi juga organisasi fasilitas ketentuan pengaturan dan sebagainya. Adapun jenis-jenis aparatur sebagaimana Victor Situmorang dan Jusuf Juhir, mengemukakan bahwa :

1) Aparatur Negara

Aparatur negara adalah keseluruhan pejabat dan Lembaga negara serta pemerintahan negara yang meliputi aparatur kenegaraan dan pemerintahan, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat bertugas dan bertanggung jawab atas penyelenggaraan negara pembangunan serta senantiasa mengabdikan dan setia kepada kepentingan, nilai-nilai dan cita-cita perjuangan bangsa dan negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945.

2) Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah adalah keseluruhan Lembaga atau badan yang berada dibawah Presiden seperti departemen, lembaga pemerintahan dan departemen serta secretariat departemen dan lembaga-lembaga tinggi negara.

3) Aparatur Non Pemerintah

Aparatur perekonomian negara adalah keseluruhan bank pemerintah, lembaga perkreditan, lembaga keuangan. Pasar uang dan modal serta perusahaan milik negara dan perusahaan milik daerah.

C. Tugas dan Fungsi Aparatur Camat

Camat adalah seseorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa atau kelurahan. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor, 158 Tahun 2004 tentang pedoman organisasi kecamatan menyebutkan bahwa camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai karakteristik wilayah kebutuhan daerah dan tugas pemerintah lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota, camat berkedudukan sebagai coordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah kecamatan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten kota.

Camat diangkat oleh bupati atau walikota kabupaten. urusan pemerintahan yang menjadi wewenang camat meliputi 5 bidang kewenangan pemerintah yaitu:

1. Bidang pemerintah
2. Bidang pembangunan dan ekonomi
3. Bidang pendidikan dan kesehatan
4. Bidang social dan kesejahteraan
5. Bidang pertahanan

Menurut Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008 Pasal 15 ayat 1 tentang kecamatan disebutkan bahwa camat menyelenggarakan Tugas Umum pemerintah yang meliputi :

1. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
3. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan
4. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
5. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah ditingkat kecamatan
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau

keseluruhan.

8. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau keseluruhan.

Selanjutnya pada pasal 15 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 di tambahkan rambu-rambu kewenangan yang perlu didelegasikan oleh bupati/walikota kepada camat untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

1. Perizinan
2. Rekomendasi
3. Koordinasi
4. Pembinaan
5. Pengawasan
6. Fasilitasi
7. Penetapan
8. Penyelenggaraan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan



Dalam peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2008 mengatur secara lebih rinci mengenai tugas dan wewenang camat ber wewenang yang bersifat atributif maupun pedoman untuk kewenangan yang bersifat delegatif. Untuk kewenangan delegatif disusun berdasarkan kriteria eksternalitas dan efisiensi.

D. Konsep Pelayanan Administrasi

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat.

Pelayanan jika dihubungkan dengan administrasi public dapat didefinisikan sebagai kualitas pelayanan birokrat kepada masyarakat. Pengertian pelayanan secara terinci yang dikemukakan oleh Gronroos yaitu "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan."

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pengertian administrasi itu sendiri dapat bersifat luas, tetapi dapat juga sempit. Administrasi dalam arti luas merupakan proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan menggunakan SDM (human) dan bukan manusia (non human). Dalam arti sempit, administrasi adalah proses kegiatan yang

dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi, untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan. Dengan demikian, administrasi disini adalah penerapan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional.

Administrasi berkenaan dengan penyelesaian hal apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang hendak ditetapkan. Dengan demikian dapat ditegaskan bahwa pelayanan administrasi disini adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, rekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi, adalah melalui perumuan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai, berorientasi pada publik dalam memberikan kualitas pelayanan, dan memberdayaka pegawai.

E. Jenis-jenis Pelayanan

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingantersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. jenis pelayanan umum atau publik ysng diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan social.

Pendapat lain dikemukakan menurut Lembaga Administrasi Negara yaitu :

1. Pelayanan Pemerintah

Jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak Perijinan, dan Keimigrasian.

2. 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.

3. Pelayanan Utilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyedia listrik, air, telepon, dan transportasi local.

4. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5. Pelayanan Kemasyarakatan

Jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan social kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya. Dari kedua pendapat tersebut, jenis pelayanan di Kantor Kecamatan

F. Unsur-unsur Pelayanan

Unsur-unsur pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

G. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- b. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan

- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang diterimanya.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

H. Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaranya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik. Azas-azas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan dan penerima layanan dengan tetap berpegang prinsip dan efektivitas

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

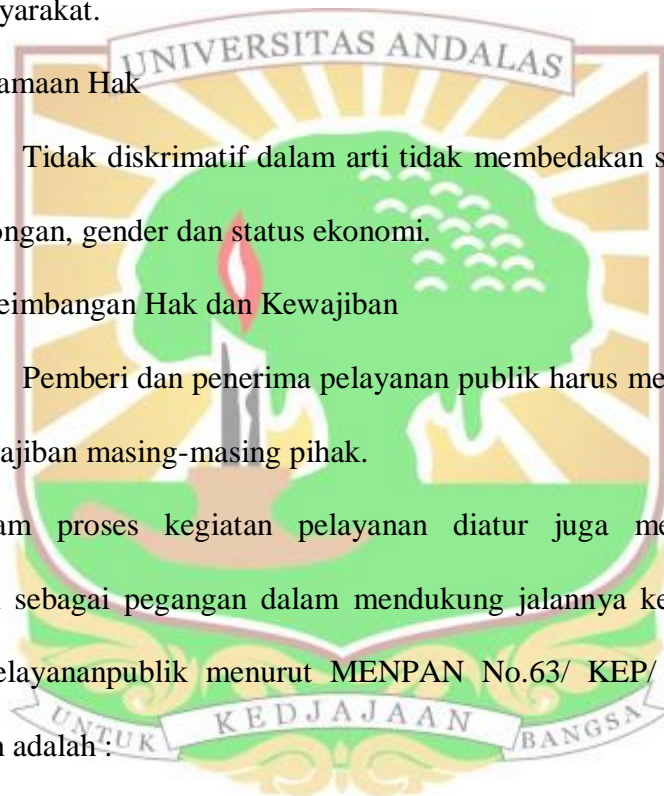
Tidak diskrimatif dalam arti tidak membedakan suku ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

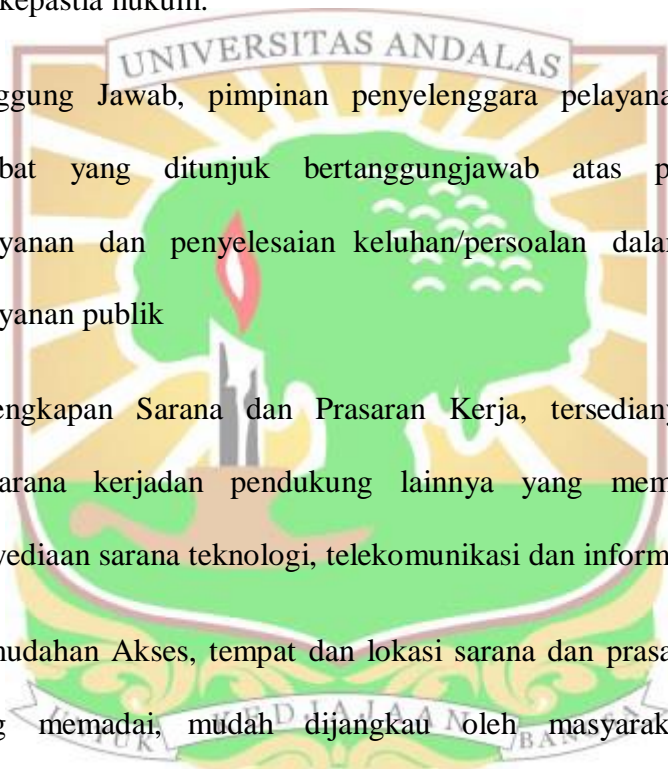
Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63/ KEP/ M.Pan/ 7/2003 antara lain adalah :

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, a) persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; b) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoaln/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) rincian biaya pelayanan publik



dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurunwaktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastia hukum.
6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
7. Kelengkapan Sarana dan Prasaran Kerja, tersedianya sarana dan prasarana kerjadan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasidan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelaynan harus tertib, teratur, disediaka ruangan tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan



sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

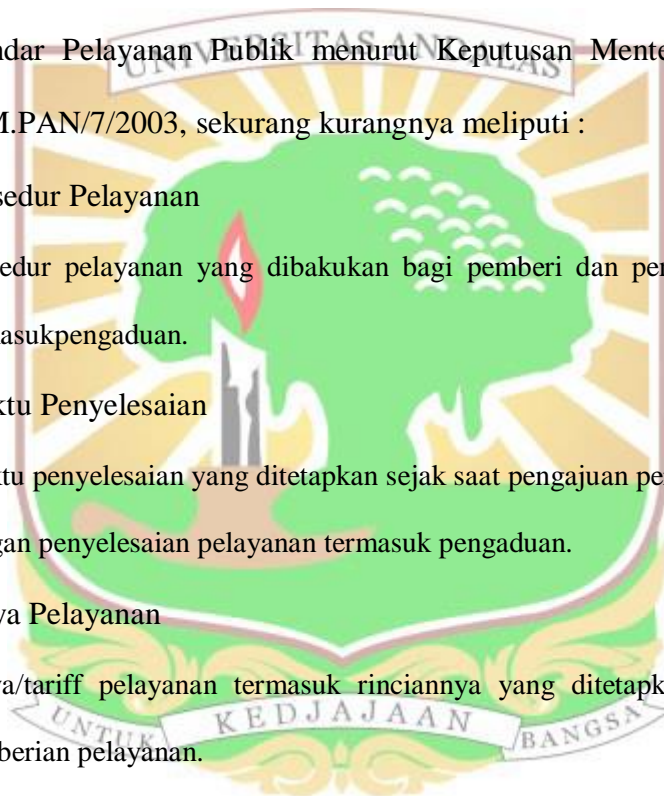
Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.



6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.



BAB III

GAMBARAN UMUM INSTANSI

A. Lokasi Instansi

Kantor Camat Pauh Jl. Sungai Balang No. 1 RT.02/RW.04, Cupak
Tengah Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat 25162

B. Visi dan Misi Kantor Camat Pauh

1) Visi Kantor Camat Pauh

Terwujudnya Kecamatan Pauh yang religious, sejahtera serta professional dalam pelayanan.

2) Misi Kantor Kecamatan Pauh

Mengacu kepada rumusan diatas dan untuk mewujudkan Visi kecamatan Pauh tersebut diatas maka perlu ditetapkan Misi Kecamatan Pauh dengan upaya sebagai berikut:

1. Mewujudkan kehidupan masyarakat yang beragama, beradat dan berbudaya berdasarkan falsafah “ Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah”.
2. Mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih, dan professional dalam pelayanan.
3. Mewujudkan kesejahteraan social ekonomi masyarakat melalui pembinaan koperasi dan ekonomi produktif.
4. Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang berwawasan

lingkungan.

5. Mewujudkan peran serta generasi muda yang terampil dan berwawasan.

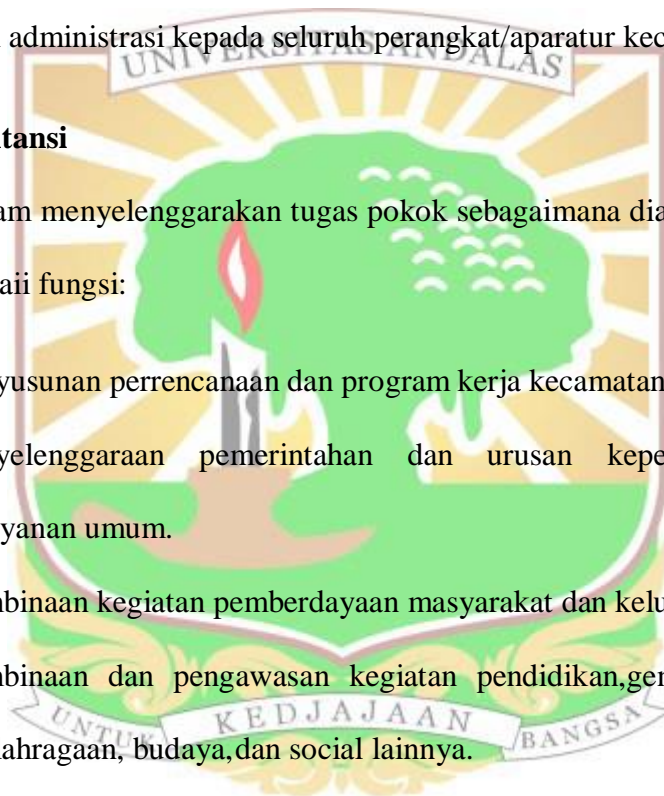
C. Tugas Instansi

Menyusun perencanaan, penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan dan memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat/aparatur kecamatan.

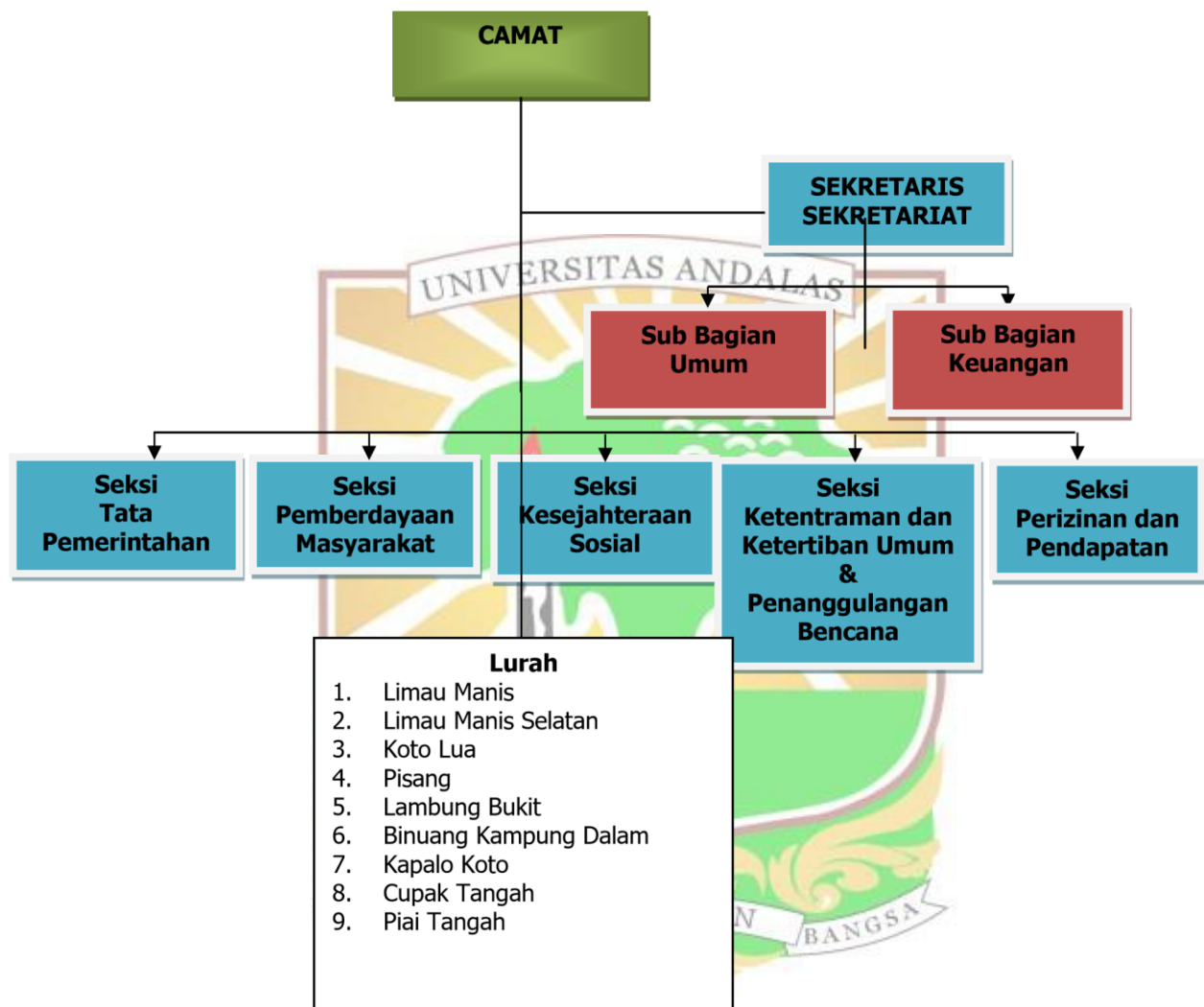
D. Fungsi Intansi

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana diatas, keccamatan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan perencanaan dan program kerja kecamatan.
- b. Penyelenggaraan pemerintahan dan urusan kependudukan dan pelayanan umum.
- c. Pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kelurahan.
- d. Pembinaan dan pengawasan kegiatan pendidikan, generasi muda, keolahragaan, budaya, dan social lainnya.
- e. Pelaksanaan administrasi kepegawaian, perlengkapan dan peralatan, urusan rumah tangga kecamatan, keuangan, kearsipan, perpustakaan dan dokumentasi.
- f. Penyusunan anggaran, pembinaan organisasi dan tata laksana menyusun evaluasi dan laporan.
- g. Peningkatan sumber daya manusia.



E. Struktur Organisasi Instansi Dinas



BAB IV

PEMBAHASAN

A. Uraian Prosedur Pelayanan Pemerintah di dalam Pembuatan KTP dan Kartu Keluarga

1) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Prosedur dalam pembuatan KTP di kecamatan pauh kota padang;

a. Fotocopy Dokumen

Setelah masyarakat yang ingin mengurus KTP melengkapi persyaratan pembuatan KTP yang dibutuhkan. Maka, dokumen tersebut wajib digandakan atau difotocopy. Setelah itu diserahkan kepada orang kelurahan, setelah itu orang kelurahan akan mengeluarkan surat pembuatan KTP.

b. Surat yang sudah dikeluarkan oleh orang kelurahan, di serahkan ke kantor camat bagian administrasi pelayanan pembuatan KTP. Pembuatan KTP harus datang sendiri ke kantor kecamatan tidak dapat diwakilkan, biasanya layanan untuk pembuatan KTP ini dibuka dari pukul 08.00-15.00 WIB.

c. Foto dan Sidik Jari

Setelah dokumen diserahkan, pemohon KTP akan melakukan sesi untuk pengambilan pas foto dan sidik jari, jika proses tersebut rampung, pemohon akan mendapatkan surat pengantar untuk ditunjukkan saat mengambil KTP nanti. Surat ini juga bisa menjadi pengganti kartu identitas sementara selama menunggu pengambilan

KTP. Pengambilan KTP bisa dilakukan dalam 14 hari setelah melakukan foto dan sidik jari, namun pada kenyataannya memang banyak yang belum merima KTP padahal proses pembuatan sudah dilakukan berbulan-bulan sebelumnya. Hal ini sering terjadi karena blangko kartu pembuatan KTP sering kosong.

Persyaratan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Pauh

- a) Sudah berusia 17 tahun atau sudah pernah menikah.
- b) Surat pengantar RT di tempat tinggal
- c) Melampirkan Fotocopy kartu keluarga
- d) Fotocopy Akta Kelahiran
- e) Khusus bagi KTP yang habis masa berlakunya dalam tahun berjalan cukup melampirkan KTP Asli yang sudah habis masa berlakunya, Formulir permohonan dan surat pengantar dari kelurahan.
- f) Bagi yang mengurus KTP yang hilang harus melampirkan surat kehilangan dari kepolisian / Ketua RT.





Selama saya melakukan kegiatan magang di kantor kecamatan pauh kota padang, pemohon pembuatan KTP selama 40 hari saya magang ada sekitar 70 pemohon. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi pelayanan pembuatan KTP sudah memberikan pelayanan yang baik, karena pegawai administrasi cepat dalam mencari solusi jika ada pemohon KTP yang bermasalah, contohnya saja bagi yang sudah berbulan-bulan membuat KTP tetapi KTP belum juga selesai. Biasanya

hal seperti itu memang sering terjadi dikarenakan blangko KTP yang kosong.

2) Pembuatan Kartu keluarga

Prosedur Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Pauh Kota Padang;

- a. Pemohon melengkapi persyaratan yang di butuhkan
- b. RT memberikan surat pengantar ke kelurahan
- c. Pemohon melakukan pengisian blangko permohonan di kantor kelurahan yang di tanda tangani oleh lurah
- d. Pemohon melakukan registrasi terlebih dahulu di kantor kecamatan
- e. Pemohon juga melakukan mengentry data di kantor kecamatan
- f. Pemohon melakukan verifikasi di kantor kecamatan
- g. Pencetakan KK dilakukan di kantor kecamatan
- h. Pemohon juga melakukan verifikasi, legalisasi, evaluasi, dan monitoring di capil

Selama saya melakukan kegiatan magang di kantor kecamatan pauh kota padang ada sekitar 130 pemohon dalam membuat Kartu Keluarga. Pegawai administrasi pelayan pembuatan Kartu keluar di kantor kecamatan pauh memberikan pelayanan yang baik kepada pemohon pembuatan Kartu Keluarga. Sehingga pemohon pembuatan Kartu Keluarga merasa nyaman dan juga terbantu karena diberikan pelayanan yang baik. Karena memberikan pelayanan yang baik tujuan dari kecamatan pauh kota padang.

Persyaratan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Pauh
Kota Padang

a. Pembuatan Kartu Keluarga untuk Penambahan Anggota Keluarga
karena Kelahiran

- Surat pengantar dari RT/RW
- Kartu keluarga yang lama / dan fotocopy KK yang telah dilegalisir

- Surat keterangan kelahiran dari calon anggota keluarga baru yang akan ditambahkan

- Fotocopy akte nikah orangtua, surat keterangan kelahiran dari rumah sakit

b. Pembuatan Kartu Keluarga untuk Penambahan Anggota Keluarga
untuk numpang Kartu Keluarga

- Surat pengantar RT/RW
- Kartu keluarga yang lama dan kartu keluarga yang ditumpang

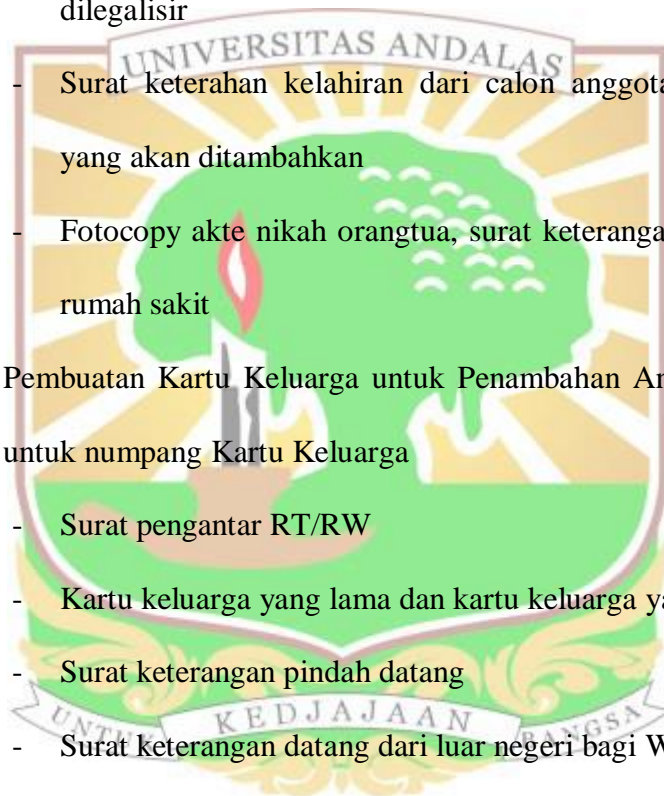
- Surat keterangan pindah datang

- Surat keterangan datang dari luar negeri bagi WNI yang datang dari luar negeri

- Paspor, izin tinggal tetap, surat keterangan catatan kepolisian / surat tanda lapor diri (bagi orang asing)

c. Pembuatan Kartu Keluarga Untuk Pengurangan Anggota Keluarga

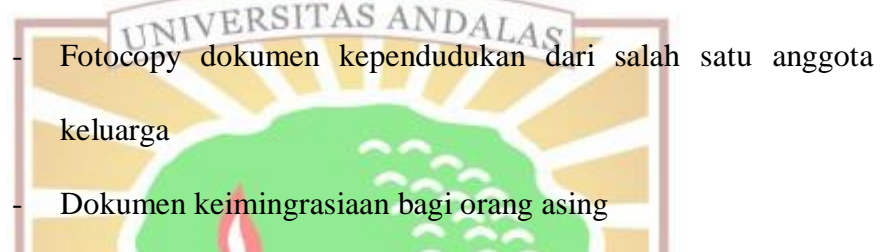
- Surat pengantar dari RT/RW
- Kartu keluarga yang lama



- Surat keterangan kematian (bagi yang meninggal dunia)
- Surat keterangan pindah / pindah dating (bagi penduduk yang pindah)

d. Pembuatan Kartu Keluarga yang Hilang atau Rusak

- Surat pengantar RT/RW
- Surat keterangan kehilangan dari kepolisian
- Kartu keluarga yang rusak (bagi KK yang rusak)





B. Pelayanan Pembangunan

Pelayanan pembangunan yang diberikan kantor kecamatan pauh kota padang terprogram agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan juga mengembangkan potensi wilayah lokal (kecamatan pauh). Pelayanan pembangunan merupakan program tahunan bagi kantor kecamatan, pembangunan dilakukan bagi wilayah yang mengalami kerusakan sehingga mengganggu akses warga local untuk berkegiatan. Contoh pelayanan pembangunan yang dilakukan oleh kecamatan pauh adalah perbaikan jalan di wilayah batu busuk kecamatan pauh kota padang. Kerusakan jalan yang disebabkan oleh bencana longsong sehingga akses transportasi warga batu busuk terganggu, pelayanan pembangunan yang diberikan kantor camat terhadap warga batu busuk sangat cepat.

Pembangunan jalan di batu busuk dilakukan agar akses aktivitas warga batu busuk tidak terganggu, oleh karena itu pegawai kecamatan pauh kota padang cepat turun kelapangan untuk langsung membuat program perbaikan

jalan di batu busuk. Dengan cepatnya pegawai kecamatan turun kelapangan membuat masyarakat sekitar merasa senang dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh pegawai kecamatan.



C. Pelayanan Utilitas

Pelayanan utilitas yang dilakukan pegawai kantor kecamatan pauh kota padang adalah memberikan bantuan berupa air kepada masyarakat batu busuk, air PDAM yang di bantu subsidikan oleh kecamatan pauh merupakan program yang dilakukan oleh kecamatan pauh untuk membantu warga batu busuk agar dapat mempermudah warga batu busuk mendapatkan air bersih. Dengan adanya bantuan pelayanan utilitas pemberian air PDAM kepada warga batu busuk sehingga warga batu busuk tidak kesulitan lagi untuk mendapatkan air bersih ke setiap rumah warga.

Pegawai kantor kecamatan pauh kota padang selalu cepat dalam menanggapi permasalahan yang sering terjadi di wilayah kecamatan pauh yang dilaporkan oleh warga, sehingga masyarakat merasa senang dengan pelayanan yang baik dilakukan oleh pegawai kecamatan pauh kota padang karena dengan cepat pegawai kecamatan memberikan respon atas keluhan warga sehingga warga merasa senang dengan pelayanan yang diberikan pegawai kecamatan pauh kota padang.

Pelayanana utilitas diberikan pegawai kecamatan pauh kota padang untuk kesejahteraan masyarakat lokal, agar semua aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat lokal berjalan dengan lancar tidak ada hambatan.





D. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Pelayanan Sandang, pangan, dan papan yang dilakukan pegawai kecamatan pauh kota padang adalah kegiatan dasawisma yang dilakukan di kantor kecamatan pauh kota padang. Kegiatan dasawisma dilaksanakan tanggal 14 februari 2023 di kantor kecamatan pauh kota padang yang di hadiri oleh istri bapak wali kota kota padang. Di kegiatan dasawisam pegawai kecamatan menyediakan seperti minyak, gula, beras, dan makanan dengan harga yang lebih murah.

Dengan adanya kegiatan dasawisam masyarakat dapat membeli minyak, gula, beras, dan makanan dengan harga yang jauh lebih murah dari pasaran, kegiatan ini dapat membantu warga yang mengalami kesulitan perekonomian, di dalam kegiatan ini pegawai kantor kecamatan pauh kota padang memberikan pelayanan yang baik dan juga ramah kepada masyarakat yang dapat mengunjungi kegiatan dasawisam.



E. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan kemasyarakatan yang dilakukan pegawai kecamatan pauh kota padang adalah kegiatan Kesehatan yaitu kegiatan posyandu di daerah cupak tengah, kegiatan posyandu dilakukan kepada balita sekitaran daerah cupak tengah. Kegiatan posyandu yang dilakukan di daerah cupak tengah

bertujuan agar balita disekitaran daerah cupak tengah tidak mudah terjangkau penyakit.

Kegiatan Kesehatan ini sering dilakukan setiap daerah kecamatan pauh kota padang, agar warga di kecamatan pauh kota padang tidak mudah terjangkau penyakit.

Kegiatan Kesehatan sering dilakukan oleh pegawai kecamatan di di beberapa wilayah kecamatan pauh kota padang secara bergiliran, agar kegiatan ini dilakukan dengan merata oleh karena itu pegawai kecamatan pauh kota padang selalu melakukan kegiatan ini secara bergiliran agar setiap wilayah di kantor kecamatan pauh mendapatkan pelayanan Kesehatan yang baik dari program Kesehatan kecamatan pauh kota padang, kegiatan dilakukan tidak untuk balita saja tetapi juga dilakukan untuk orang dewasa dan juga lansia.





BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di bahas di bab 4 mengenai kinerja aparat camat pada pelayanan administrasi dimasyarakat kecamatan Pauh kota Padang Sumatra Barat dapat disimpulkan bahwa:

Pelayanan pemerintahan yang dilakukan di kantor kecamatan pauh yaitu seperti pembuatan KTP dan KK, pegawai administrasi kecamatan pauh memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang ingin membuat atau memperbaharui KTP dan KK.

Pelayanan pembangunan yang dilakukan di kantor kecamatan pauh yaitu seperti pembangunan akses jalan yang rusak disebabkan oleh longsor di Batu Busuk Kecamatan Pauh kota Padang. Aparat kecamatan dengan cepat merespon keluhan dari warga sekitar Batu Busuk yang terdampak longsor, sehingga jalan yang rusak langsung diperbaiki oleh aparat kecamatan Pauh kota Padang.

Pelayanan pembangunan yang dilakukan di kantor kecamatan pauh yaitu seperti pembangunan akses jalan yang rusak disebabkan oleh longsor di Batu Busuk Kecamatan Pauh kota Padang. Aparat kecamatan dengan cepat merespon keluhan dari warga sekitar Batu Busuk yang terdampak longsor,

sehingga jalan yang rusak langsung diperbaiki oleh aparat kecamatan Pauh kota Padang.

Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan yang dilakukan di kantor kecamatan pauh yaitu seperti kegiatan bazar yang dilakukan oleh aparat kecamatan pauh di kantor kecamatan pauh. Dengan menjual barang-barang pokok yang dibutuhkan warga dengan harga dibawah pasaran sehingga warga dapat memenuhi semua kebutuhan pokok dengan harga yang lebih murah.

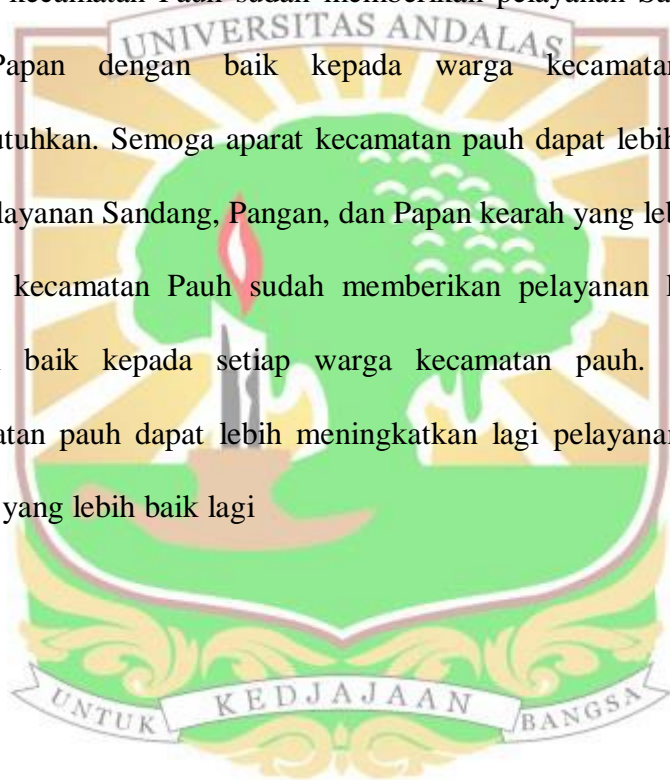
Pelayanan kemasyarakatan yang dilakukan di kantor kecamatan pauh yaitu seperti kegiatan imunisasi yang sering dilakukan oleh aparat kecamatan yang bekerja sama dengan puskesmas setempat. Kegiatan imunisasi sering dilakukan kepada balita agar mereka tidak mudah terkena penyakit, oleh karena itu aparat kecamatan sering melakukan kegiatan imunisasi di berbagai wilayah di sekitaran kecamatan pauh.

B. Saran

1. Pegawai administrasi kantor Kecamatan Pauh Sudah memberikan pelayanan yang baik kepada warga yang datang dalam mengurus KTP dan KK dikantor kecamatan pauh, semoga pegawai administrasi dapat meningkatkan lagi pelayanan pemerintahan yang diberikan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan lebih baik lagi.
2. Aparat kecamatan Pauh sudah memberikan pelayanan pembangunan dengan baik kepada warga yang membutuhkan dan juga memberikan respon yang cepat kepada masyarakat. Semoga aparat kecamatan pauh

lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kearah yang lebih baik lagi.

3. Aparat kecamatan Pauh sudah memberikan pelayanan utilitas dengan baik kepada warga kecamatan pauh yang membutuhkan. Semoga aparat kecamatan pauh dapat lebih meningkatkan lagi pelayanan utilitas kearah yang lebih baik lagi.
4. Aparat kecamatan Pauh sudah memberikan pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan dengan baik kepada warga kecamatan pauh yang membutuhkan. Semoga aparat kecamatan pauh dapat lebih meningkatkan lagi pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan kearah yang lebih baik lagi.
5. Aparat kecamatan Pauh sudah memberikan pelayanan kemasyarakatan dengan baik kepada setiap warga kecamatan pauh. Semoga aparat kecamatan pauh dapat lebih meningkatkan lagi pelayanan kemasyarakatan kearah yang lebih baik lagi



DAFTAR PUSTAKA

Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok.

Hasibuan, Malayu Sp, 2016. Manajemen Sumber Manusia. PT Bumi Aksara Jakarta.

Hardiyansyah, 2015. Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. Gava Media Yogyakarta.

Moenir, H.A.S, 2014, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. PT. Bumi

Aksara Jakarta Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja Pelayanan

Publik Menuju Clean Government And Good Governance. CV Pustaka Setia, Bandung.

Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. Manajemen Pelayanan Publik. CV Pustaka Setia, Bandung.

Mulyadi, Deddy, Hendrik T. Gedeona dan Muhammad Nur Afandi 2016.

Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta, Bandung. Pasolog,

Harbani, 2017. Teori Administrasi Publik. Alfabeta, Bandung.

Sinambela, Lijan Poltak, Sigit Rochadi, Rusman Ghazali, Akhmad Muksin, Didit

Setiabudi, Djohan Bima dan Syaifudin, 2017 Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi. PT. Bumi Aksara.

Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik . Fokusindo Mandiri, Bandung.

Peraturan Bupati Karo Nomor 39 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Dinas Sosial Pemerintah Kabupaten Karo

<http://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf> Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo

http://repository.uin-suska.ac.id/9037/1/2012_2012144ADN.pdf Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bangkinang Seberang Kabupaten Kampar

