

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan nama dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terdiri dari pelayanan perizinan dan non perizinan. Layanan KTP dan KK tergolong di dalam jenis layanan non perizinan. Sebagaimana, dapat diketahui bahwa isu pelayanan publik masih menjadi permasalahan yang terus dibahas dalam proses penyelenggaraan negara. Masih terjadinya kondisi dimana masyarakat merasa kecewa akan pelayanan publik yang diperoleh maka anggapan buruk dari masyarakat kepada pemerintah belum sepenuhnya dapat teratasi. Sehingga, upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah masih harus terus dilakukan.

Menurut Dwiyanto selain membuat peraturan dan melakukan pemberdayaan, pemerintah juga bertugas dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana, diketahui bahwa munculnya reformasi birokrasi disebabkan oleh kualitas pelayanan publik yang tidak berpihak kepada masyarakat. Sehingga, masyarakat merasa kecewa akan pelayanan publik yang

diperoleh¹. Hadirnya reformasi birokrasi diharapkan dapat memperbaiki proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Keseriusan pemerintah dalam memperbaiki tata kelola pemerintahan di Indonesia dapat diketahui bahwa pemerintah telah mengeluarkan sebuah konsep yang bernama *Good Governance*. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 *Good Governance* atau pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat². Kehadiran *good governance* diharapkan dapat menjadikan perubahan dan perbaikan akan penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Harapan tersebut dapat dilihat dari upaya pemerintah yang telah mengampanyekan konsep *Good Governance* tersebut. Adanya konsep tersebut tentu memberikan harapan akan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik kepada masyarakat.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dari pemerintah tentu akan merasa puas jika pelayanan publik yang mereka butuhkan didapat dengan proses yang mudah, murah, dan tidak membingungkan. Kepuasan masyarakat tersebut akan mendorong dalam memperbaiki citra pemerintah yang selama ini dianggap buruk oleh masyarakat. Kesungguhan dari pemerintah untuk menjamin pelayanan publik dapat diketahui dari telah dibentuknya UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

¹Afrijal, Vilzati., Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) DI Kabupaten Pidie Jaya Dalam Perspektif Van Peter Van Horn, *AL-IJTIMA`I-International Journal of Government and Social Science*, (2020), 6(1), 13-27.

²Firdausjah, R. T., & Priatna, A., Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, (2020), 11(2), 58-63.

Pelayanan Publik yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik³.

Masyarakat tidak dapat menghindari dari persoalan pelayanan publik yang mereka butuhkan. Kebutuhan tersebut disebabkan oleh aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat yang akan mengakses suatu layanan publik. Ada berbagai akses pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat seperti : akses pendidikan, akses kesehatan, akses kependudukan dan catatan sipil, dan lain-lain. Berbagai persyaratan yang ditetapkan tersebut dapat masyarakat peroleh dengan melakukan upaya pengurusan kepada instansi yang memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 yang mengatur tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terkait dengan pelayanan publik. PATEN merupakan suatu bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang mencakup semua tahapan, mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen, dalam satu lokasi yang sama. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah untuk menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi titik koordinasi pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota.

³Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Dengan adanya PATEN, diharapkan kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan dan pelayanan tersebut dapat lebih mudah diakses oleh masyarakat⁴. Adanya peraturan tersebut menjadikan Pemerintah Kecamatan memiliki kewenangan yang telah diberikan kepadanya dalam penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik ialah salah satu hak masyarakat yang wajib dipenuhi yang dalam pelaksanaannya harus berlandaskan pada prinsip keadilan yang sama bagi seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tanggung jawab dari pemerintah. Akan tetapi, masih acap kali masyarakat merasa pelayanan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan atau belum berkualitas baik. Hal ini biasanya terjadi karena birokrat belum menjadikan masyarakat sebagai pihak yang seharusnya dilayani⁵. Untuk memperbaiki itu diperlukan akan kesadaran dari para penyelenggara pemerintahan atau birokrat untuk menjadikan masyarakat sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan baik dan berdasarkan konsep pelayanan publik yang berkualitas.

Pelayanan publik yang berkualitas akan cepat dicapai apabila adanya hubungan sinergi di pemerintahan. Pada saat ini pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah baik dari pemerintah tingkat pusat hingga pemerintah tingkat desa sama-sama diberikan tanggung jawab untuk berupaya memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Sebagai

⁴Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

⁵Macella, A. D. R. Kinerja organisasi publik dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan di kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Jurnal Public Policy*, (2020) 6(1), 51.

penyelenggara pelayanan publik ditingkat daerah maka kantor kecamatan juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat di daerahnya⁶. Tanggung jawab yang diberikan tentu sesuai dengan kewenangan yang telah diatur dan diberikan kepadanya. Kesamaan tanggung jawab dari pemerintah level pusat hingga level desa tentu akan mempercepat dalam perbaikan akan terwujudnya pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Masyarakat yang melakukan suatu proses pemenuhan pelayanan publik kepada pemerintah tentu mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang mereka peroleh selama mengurus suatu pelayanan tersebut. Pandangan masyarakat akan pelayanan publik yang mereka dapatkan itu menjadi penilaian mereka akan kinerja pemerintah dalam melakukan proses pelayanan publik. Pemerintah kecamatan adalah penyelenggara pelayanan publik di tingkat daerah yang berperan penting sebagai penyelenggara pelayanan publik karena bertemu langsung dengan masyarakat⁷. Oleh sebab itu, baik atau buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan akan memberikan dampak kepada pandangan masyarakat akan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pemerintah adalah organisasi sektor publik terbesar. Karena memiliki tugas dan kewenangan yang sangat luas dalam menjalankan kehidupan bangsa

⁶ Ibid., hlm. 52.

⁷Muizah, H. D., Isabella, I., & Kencana, N., Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, (2019), 4(2).

dan negara. Begitupun dengan pelanggannya yang sangat banyak yakni seluruh masyarakat. Begitu pentingnya peran pemerintah maka dibutuhkan keseriusan pemerintah dalam menjalankan tugas dan wewenangnya tersebut. Keseriusan itu perlu dilakukan disebabkan karena kinerja sektor publik masih kerap menjadi perhatian masyarakat terutama kinerja penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik di daerah masih belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya kinerja pegawai pelaksana pelayanan publik yang kurang responsif, akuntabel, tidak murah, kurang transparan, dan terasa berbelit-belit, bahkan ditemukan masih belum padamnya praktik KKN⁸. Kondisi tersebut tentu tidak sesuai dengan tujuan pemerintah yang berupaya untuk mewujudkan konsep tata pemerintahan baik atau *Good Governance*. Selain itu, kondisi itu tampak seperti ketidakpatuhan aparatur negara kepada tujuan yang ingin dicapai oleh pemerintah.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat memiliki misi untuk mewujudkan tata kelola pemerintah dan pelayanan publik yang bersih, akuntabel, serta berkualitas⁹. Hal tersebut, tentu sangat sesuai dengan program pemerintah pusat untuk memperbaiki pelayanan publik yang diberikannya kepada masyarakat. Berikut adalah hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 yang diperoleh oleh Provinsi Sumatera Barat :

⁸Triyanto, D. Analisis Kinerja Organisasi dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Masyarakat. MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, (2017), 6(4), hlm. 7.

⁹ Sumbarprov.go.id Portal Resmi Provinsi Sumatera Barat (<https://www.sumbarprov.go.id/home/pages/1-visi-dan-misi.html>) diakses 28 Desember 2022.

Tabel 1. 1
Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tingkat
Pemerintah Provinsi Tahun 2022

No	Provinsi	Nilai Kepatuhan	Zonasi	Kategori	Opini
1	Sulawesi Utara	98,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
2	Bali	94,01	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
3	Jawa Tengah	93,14	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
4	DI Yogyakarta	91,15	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
5	Sumatera Utara	90,54	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
6	Riau	90,03	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
7	Jambi	89,62	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
8	Jawa Barat	88,46	Hijau	A	Kualitas Tertinggi
9	Kepulauan Riau	85,97	Hijau	B	Kualitas Tinggi
10	Kalimantan Barat	84,19	Hijau	B	Kualitas Tinggi
11	Sumatera Barat	82,60	Hijau	B	Kualitas Tinggi
12	DKI Jakarta	81,86	Hijau	B	Kualitas Tinggi
13	Sumatera Selatan	81,70	Hijau	B	Kualitas Tinggi
14	Kalimantan Utara	81,59	Hijau	B	Kualitas Tinggi
15	Nusa Tenggara Timur	80,93	Hijau	B	Kualitas Tinggi
16	Nusa Tenggara Barat	80,71	Hijau	B	Kualitas Tinggi
17	Bengkulu	80,20	Hijau	B	Kualitas Tinggi
18	Jawa Timur	79,35	Hijau	B	Kualitas Tinggi
19	Aceh	79,10	Hijau	B	Kualitas Tinggi
20	Kalimantan Tengah	77,58	Kuning	C	Kualitas Sedang
21	Kalimantan Timur	77,23	Kuning	C	Kualitas Sedang
22	Sulawesi Tengah	75,74	Kuning	C	Kualitas Sedang
23	Kepulauan Bangka Belitung	75,48	Kuning	C	Kualitas Sedang
24	Gorontalo	72,65	Kuning	C	Kualitas Sedang
25	Kalimantan Selatan	69,38	Kuning	C	Kualitas Sedang
26	Banten	67,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
27	Lampung	67,11	Kuning	C	Kualitas Sedang
28	Sulawesi Barat	63,18	Kuning	C	Kualitas Sedang
29	Sulawesi Selatan	61,94	Kuning	C	Kualitas Sedang
30	Maluku	61,03	Kuning	C	Kualitas Sedang
31	Maluku Utara	56,26	Kuning	C	Kualitas Sedang
32	Sulawesi Tenggara	55,01	Kuning	C	Kualitas Sedang
33	Papua Barat	40,04	Merah	D	Kualitas Rendah

34	Papua	32,45	Merah	D	Kualitas Rendah
----	-------	-------	-------	---	-----------------

Sumber : Laporan Penelitian Ombudsman RI Tahun 2022¹⁰.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat berada pada peringkat 11 dengan nilai 82,60. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan sudah masuk dalam zona hijau yang memperoleh predikat B yang artinya kualitas tinggi.

Pemerintah Kota Padang juga memiliki misi untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang prima. Berikut adalah hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2022 yang diperoleh oleh Pemerintah Kota Padang :

Tabel 1. 2
Hasil Penilaian Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2022

No	Pemerintah Kota/Kab	Nilai Kepatuhan	Kategori	Zonasi	Opini
1	Kota Payakumbuh	89,45	A	Hijau	Kualitas Tertinggi
2	Kota Padang Panjang	89,25	A	Hijau	Kualitas Tertinggi
3	Kab. Solok	88,73	A	Hijau	Kualitas Tertinggi
4	Kab. Dharmasraya	88,67	A	Hijau	Kualitas Tertinggi
5	Kab. Tanah Datar	88,11	A	Hijau	Kualitas Tertinggi
6	Kota Pariaman	85,35	B	Hijau	Kualitas Tinggi
7	Kab. Agam	84,16	B	Hijau	Kualitas Tinggi
8	Kab. Pasaman	83,64	B	Hijau	Kualitas Tinggi
9	Kota Padang	82,55	B	Hijau	Kualitas Tinggi
10	Kab. Sijunjung	81,33	B	Hijau	Kualitas Tinggi
11	Kab. Lima Puluh Kota	80,87	B	Hijau	Kualitas Tinggi

¹⁰Ombudsman Republik Indonesia, Laporan Penelitian Ringkasan Eksekutif Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Tahun 2022, (https://ombudsman.go.id/produk/lihat/751/LP_file_20221223_090605.pdf) diakses 29 Desember 2022.

12	Kab. Pesisir Selatan	80,71	B	Hijau	Kualitas Tinggi
13	Kab. Kepulauan Mentawai	80,40	B	Hijau	Kualitas Tinggi
14	Kota Solok	79,41	B	Hijau	Kualitas Tinggi
15	Kota Sawahlunto	78,64	B	Hijau	Kualitas Tinggi
16	Kab. Solok Selatan	78,34	B	Hijau	Kualitas Tinggi
17	Kab. Padang Pariaman	78,20	B	Hijau	Kualitas Tinggi
18	Kota Bukittinggi	77,33	C	Sedang	Kualitas Sedang
19	Kab. Pasaman Barat	65,59	C	Sedang	Kualitas Sedang

Sumber : Olahan Peneliti dari data Ombudsman RI Tahun 2022¹¹.

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan oleh Ombudsman RI. Pemerintah Kota Padang berada pada peringkat 9 dengan nilai 82,55. Kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan sudah masuk dalam zona hijau yang memperoleh predikat B yang artinya kualitas tinggi.

Berdasarkan kepada Peraturan Wali Kota Padang No. 92 Tahun 2016, Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi, penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat kelurahan¹². Pemerintah Kecamatan berperan penting membantu dalam mewujudkan visi dan misi dari Pemerintah Kota.

Mengacu kepada Rencana Strategis Kecamatan Pauh tahun 2019-2024. Di dalamnya terdapat berbagai informasi yang berkaitan dengan pemerintah

¹¹Ikhwan Wahyudi, 23/12/2022, (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkmedia--lima-daerah-di-sumbar-raih-predikat-a-standar-pelayanan-publik>) diakses 29 Desember 2022.

¹²Peraturan Walikota Padang No. 92 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan. (<https://ppid.padang.go.id/peraturan-walikota-padang-no92-tahun-2016-tentang-kedudukan-susunan-organisasi-tugas-fungsi-dan-tata-kerja-kecamatan>) diakses 12 Juli 2023.

Kecamatan Pauh. Adapun tujuan, sasaran, strategi, arah kebijakan Kecamatan Pauh tahun 2019-2024 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.3
Tujuan, Sasaran, Strategi, Arah Kebijakan Kecamatan Pauh Tahun 2019-2024

Visi RPJMD	Mewujudkan Masyarakat Kota Padang yang Madani Berbasis Pendidikan, Perdagangan, dan Pariwisata Unggul Serta Berdaya Saing		
Misi RPJMD	Misi VII : Meningkatkan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih dan Pelayanan Publik yang Prima		
Tujuan	Sasaran	Strategi	Arah Kebijakan
Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Pelayanan Publik dan Pemberdayaan Masyarakat Kecamatan	1. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan	1. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap perkantoran, aparatur dan pengendalian internal pemerintah 2. Peningkatan kualitas pelayanan terhadap masyarakat	1. Penyediaan kebutuhan penunjang administrasi perkantoran kecamatan dan kelurahan
			2. Pelaksanaan pengembangan Sumber Daya Aparatur
			3. Peningkatan kualitas dokumen perencanaan, penganggaran pencapaian kinerja dan reformasi birokrasi
			4. Peningkatan kualitas pelayanan dan perizinan melalui peningkatan penggunaan IT, sarana dan prasarana serta pelayanan prima sesuai SOP
			5. Peningkatan kualitas administrasi dan pelayanan kelurahan dan kecamatan
			6. Peningkatan ketentraman dan ketertiban umum serta kesiapan dalam penanggulangan bencana
			7. peningkatan layanan sosial dan penanganan bencana kepada masyarakat sesuai dengan kewenangan kecamatan

	2. Meningkatnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan kecamatan	3. Peningkatan peran serta masyarakat dalam pembangunan	8. Peningkatan peran serta masyarakat dalam perencanaan pembangunan dan pelaksanaan pembangunan melalui swadaya masyarakat
			9. Peningkatan dukungan masyarakat dalam pelaksanaan program unggulan seperti Kampung tematik, revitalisasi sarana olah raga dan kegiatan keagamaan
		4. Peningkatan partisipasi keterlibatan masyarakat dalam pembangunan	10. Peningkatan peran serta lembaga masyarakat dan lembaga keagamaan dalam pembangunan kecamatan

Sumber : Perubahan Rencana Strategis Kecamatan Pauh Tahun 2019-2024.

Pada tabel 1.3, terdapat gambaran mengenai tujuan, sasaran, strategi, dan arah kebijakan Kecamatan Pauh untuk periode tahun 2019-2024. Tujuan utama yang ingin dicapai adalah meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di kecamatan tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, ada dua sasaran yang ingin dicapai. Pertama, meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan. Kedua, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan kecamatan. Dalam mencapai sasaran meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan, ada tiga strategi yang diusulkan. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan pada perkantoran, aparatur, dan pengendalian internal pemerintah. Kedua, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, dari dua strategi tersebut juga telah dijabarkan tujuh arah kebijakan yang akan dilaksanakan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kinerja yang baik dapat mendorong dalam terwujudnya pelayanan prima. Hasil pengukuran kinerja dapat dijadikan tolok ukur kesuksesan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Informasi tentang kinerja sangat penting untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat. Informasi tentang kinerja dapat juga digunakan sebagai tekanan bagi para pejabat penyelenggara pelayanan publik agar melakukan perbaikan didalam organisasinya¹³. Oleh sebab itu, penilaian kinerja sangat penting sekali dilakukan didalam organisasi pelayanan publik.

Selain itu, penilaian kinerja adalah alat manajemen yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas dalam pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Laporan kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) merupakan bentuk penilaian kinerja yang selama ini digunakan dalam organisasi pemerintah. Dalam unit-unit pelayanan publik adanya penilaian kinerja berdasarkan capaian kerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas, efisiensi, serta motivator bagi para aparatur pelaksana. Selain itu, hasil penilaian kinerja dapat dimanfaatkan sebagai alat kontrol atau pengawasan kinerja pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenang pelayanan publik yang dimilikinya apakah telah sesuai dengan keinginan dan kepuasan masyarakat. Jika hasil penilaian belum memenuhi kepuasan masyarakat maka dapat dilakukan perbaikan akan kinerja yang diberikan dalam pelayanan yang dimilikinya¹⁴.

¹³Wijaya, R. Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Ilir Barat I Kota Palembang dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja*, (2019), 12(2).

¹⁴Ariany, R., & Putera, R. E. Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, (2013), 29(1), 34-35.

Pemerintah Kecamatan Pauh Kota Padang juga telah membuat indikator kinerja utama {IKU} yang mengacu pada tujuan dan sasaran Rencana Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Padang adalah sebagai berikut :



Tabel 1. 4
Indikator Kinerja Utama (IKU) Kecamatan Pauh yang Mengacu Pada Tujuan dan Sasaran RPJMD Tahun 2019-2024

No.	Indikator Tujuan/Sasaran	Formula	Satuan	Kondisi Kinerja Awal Periode RPJMD	Target Capaian Tahun										Kondisi Kinerja Pada Akhir Periode RPJMD	
					2020		2021		2022		2023		2024		Target	Perubahan Target
					Target	Capaian	Target	Perubahan Target	Target	Perubahan Target	Target	Perubahan Target	Target	Perubahan Target		
1.	Nilai AKIP Perangkat Daerah	Hasil Evaluasi SAKIP oleh Inspektorat	Nilai	BB	BB	A	BB	BB	A	A	A	A	A	A	A	A
				71,56	-	82,8	-	79	-	82	-	83	-	84	-	84
2.	Indeks Kepuasan Masyarakat	Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Tahun	Nilai	77,85	80	77,9	82	82	84	84	86	85	88	86	88	86
3.	Persentase Partisipasi Swadaya Masyarakat	Jumlah Anggaran swadaya-Jumlah anggaran APBD dibagi jumlah anggaran swadaya dikali 100 persen	%	75	76	30	77	77	78	78	78	79	80	80	80	80
4.	Persentase Keterlibatan masyarakat dalam pembangunan	Jumlah masyarakat yang aktif dibagi jumlah masyarakat yang diberdayakan dikali 100 persen	%	-	-	-	-	-	-	90	-	91	-	92	-	92

Sumber : Perubahan Rencana Strategis (RENSTRA) Kecamatan Pauh Tahun 2019-2024.

Indikator Kinerja Utama (IKU) Kecamatan Pauh yang mengacu pada Tujuan dan Sasaran RPJMD tahun 2019-2024 tabel 1.4. Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa salah satu yang menjadi target yakni Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melihat dari target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ditetapkan dari tahun 2019-2024 dapat diketahui bahwa adanya peningkatan nilai target yang telah ditetapkan setiap tahunnya. Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah Kecamatan Pauh akan memberikan bukti keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang mereka lakukan.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan rutin satu kali setahun yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang. Berikut adalah hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kecamatan se Kota Padang pada tahun 2022 :

Tabel 1. 5
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat kecamatan se Kota Padang pada tahun 2022

No	Nama Kecamatan	IKM 2022
1	Kecamatan Koto Tangah	85,56
2	Kecamatan Nanggalo	84,17
3	Kecamatan Padang Utara	83,95
4	Kecamatan Bungus Teluk Kabung	83,38
5	Kecamatan Lubuk Kilangan	82,78
6	Kecamatan Padang Timur	82,29
7	Kecamatan Lubuk Begalung	81,97
8	Kecamatan Kuranji	80,61
9	Kecamatan Pauh	80,53
10	Kecamatan Padang Barat	80,13
11	Kecamatan Padang Selatan	75,27

Sumber : Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Padang 2022

Berdasarkan tabel 1.5 survey kepuasan masyarakat. Dapat diketahui bahwa pada tahun 2022 ini pemerintah Kecamatan Pauh memperoleh nilai 80,53 dan berada di urutan 9. Oleh sebab itu, masih perlu upaya keras lagi bagi pemerintah Kecamatan Pauh untuk dapat meningkatkan pelayanan publik yang diberikannya.

Pemerintah Kecamatan Pauh telah membuat target terkait indeks kepuasan masyarakat, memperoleh nilai yang mencapai target yang dibuat adalah upaya yang akan dilakukan.

Tabel 1. 6
Pencapaian Indikator Kinerja Kecamatan Pauh Tahun 2022

No	Sasaran	Indikator	Target	Realisasi	Persentase Capaian
1	Meningkatnya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan	Nilai AKIP Perangkat Daerah	A	A	100%
		Indeks Kepuasan Masyarakat	84	80,53	95,87%

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Pauh Tahun 2022

Pencapaian Indikator Kinerja Kecamatan Pauh Tahun 2022 tercantum dalam tabel 1.6. Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Pauh dalam perencanaan target kinerja dengan nilai 84. Namun, dalam realisasi kinerja baru mencapai nilai 80,53 atau dalam persentase capaian memperoleh nilai 95,87% pada tahun 2022.

Sedangkan, untuk perbandingan pencapaian indikator kinerja Kecamatan Pauh tahun 2019-2022 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. 7
Pencapaian Indikator Kinerja Kecamatan Pauh 2019-2022

No	Sasaran	Indikator Kinerja	Realisasi			
			Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Meningkatnya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan	Nilai AkIP Perangkat Daerah	BB	A	A	A
		Indeks Kepuasan Masyarakat	77,85	77,85	83,79	80,53

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Kecamatan Pauh Tahun 2022

Pencapaian Indikator Kinerja Kecamatan Pauh Tahun 2019-2022 tercantum dalam tabel 1.7. Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa pencapaian target kinerja masih terjadi ketidakstabilan. Dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2022 terjadi penurunan dari tahun sebelumnya.

Mengacu kepada tabel 1.4 Indikator Kinerja Utama (IKU) Kecamatan Pauh yang Mengacu Pada Tujuan dan Sasaran RPJMD Tahun 2019-2024 sebelumnya dapat diketahui bahwa pada tahun 2023 ini target capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditargetkan untuk dicapai yakni dengan nilai 86. Oleh sebab itu, masih perlu upaya lebih ekstra lagi bagi pemerintah Kecamatan Pauh dalam mencapai target kinerja yang telah ditetapkannya pada tahun 2023 ini.

Kehadiran penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pauh Kota Padang telah dimulai sejak tahun 2014. Pemerintah Kota Padang telah mengeluarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 22 Tahun 2014 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada

Camat yang ditetapkan di Padang pada tanggal 25 juli 2014¹⁵. Adanya pelimpahan sebagian wewenang itu menjadikan Pemerintah Kecamatan secara resmi diakui untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan wewenang yang diterimanya.

Untuk penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pauh Kota Padang berdasarkan Keputusan Walikota Padang Nomor 335 Tahun 2014 tentang Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ditetapkan di Padang pada tanggal 22 agustus 2014¹⁶. Keputusan Walikota tersebut menjadi dasar pemerintah Kecamatan Pauh Kota Padang untuk menyelenggarakan wewenang yang diberikan.

Selain itu, dalam Keputusan Walikota Padang Nomor 335 Tahun 2014 dapat diketahui bahwa pemerintah Kecamatan Pauh adalah *Pilot Project* dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padang. Sebagai *Pilot Project* maka Kecamatan Pauh dianggap telah mampu untuk melaksanakan keputusan tersebut.

Kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) harus memenuhi beberapa persyaratan meliputi : syarat substantif, administratif, dan teknis. Syarat substantif adalah adanya

¹⁵Peraturan Walikota Padang Nomor. 22 Tahun 2014 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat (<https://jdih.padang.go.id/po-content/uploads/6222%20Tahun%202014.pdf>) diakses 29 Desember 2022.

¹⁶Keputusan Walikota Padang Nomor 335 Tahun 2014 Tentang Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (https://jdih.padang.go.id/po-content/uploads/335_Tahun_2014.pdf) diakses 29 Desember 2022.

pendelegasian wewenang Bupati/ Walikota kepada Camat yang ditetapkan dengan peraturan Bupati/Walikota. Persyaratan administratif meliputi standar pelayanan, dan uraian tugas personil kecamatan. Sedangkan, persyaratan teknis meliputi sarana prasarana, dan pelaksana teknis¹⁷.

Para aparatur penyelenggara negara harus menyadari bahwa mereka bekerja dalam sebuah organisasi sektor publik. Pada saat ini pemerintah ingin mengembalikan kepercayaan publik kepada pemerintah. Salah satu caranya pemerintah ingin memperbaiki pelayanan publik yang diselenggarakannya. Pemerintah ingin masyarakat mendapat pelayanan publik yang prima. Keberhasilan suatu organisasi tidak lepas dari peran penting anggota yang dimilikinya, Kualitas kinerja yang baik dari anggota berperan penting dalam keberhasilan organisasi meraih tujuannya¹⁸. Oleh sebab itu, sebagai bagian dari organisasi sudah seharusnya para aparatur penyelenggara negara dapat melaksanakan apa yang menjadi tujuan yang ingin dicapai pemerintah untuk kebaikan bangsa dan negara ini.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten dibidangnya berguna untuk memperoleh capaian kinerja dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pemerintah Kecamatan Pauh memiliki Sumber Daya Manusia sebagai berikut :

¹⁷ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

¹⁸ Macella, A. D. R., op.cit., hlm. 51.

Tabel 1.8
Sumber Daya Manusia di Kantor Camat Pauh

No.	Nama	Jabatan
1	Yoserizal, SE, MM	Camat
2	Ir. Akmal, M.Si	Sekretaris Camat
3	Andi Defriyan, SH, M. Si	Kasi Perizinan dan Pengawasan
4	Stevie Yudhistira, S. Kom, M.M	Kasi Tata Pemerintahan
5	Miftahur Rahmah, SSTP, MM	Kasi Pemberdayaan Masyarakat
6	Efri Marliza, ST, MT	Kasubag Keuangan
7	Efrizal, S.H.	Kasi Ketentraman, Ketertiban dan Penanggulangan Bencana
8	Zulkarnaini, S.Sos	Kasi Kesejahteraan Sosial
9	Zomarita, SKM	Kasubag Umum
10	Etrawati, S.E	Staf
11	Gusdarman, S.AP	Bendahara Pengeluaran
12	Fauziah, S.AP.	Bendahara Gaji
13	Yeni Eliza. A.Md	Pranata Komputer
14	Fuji Monolova Tafevi, A.Md	Staf
15	Zulnidiane Dwimelfli, A.Md	Pengelola Aset
16	Afmawati, S.E	Petugas PATEN
17	Raju Putra, S.AP	Petugas PATEN
18	Bahria Safinah	Operator SIAK
19	Haryuna Wida	Operator SIAK
20	Teddy Heriyanda	Pegawai Honor
21	Ermanita, S.Ag	Pegawai Honor
22	Rika	Petugas Pembantu
23	Syamsuwirman	Petugas Pembantu
24	Fadila Oktavia, S.E	Petugas Pembantu
25	Abdul Hadi	Petugas Pembantu
26	Wella Rizani	Petugas Pembantu
27	Fuja Febrisya	Petugas Pembantu

Sumber : Data Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Camat Pauh Kota Padang 2022.

Berdasarkan tabel 1.8 tersebut. Maka, dapat diketahui bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Camat Pauh berjumlah sebanyak 27 orang yang terdiri dari ASN dan Non ASN.

Pemerintah kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan publik langsung kepada masyarakat diminta untuk bisa bekerja dengan optimal dalam melaksanakan pelayanan publik maupun tugas rutin setiap hari. Pemerintah Kecamatan sebagai garda depan pelayanan publik di daerah maka kinerja yang diberikan akan menjadi tolok ukur pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah di daerah. Beragamnya jenis layanan publik yang ada di Pemerintah Kecamatan membuat cukup banyaknya masyarakat yang datang untuk memerlukan pelayanan publik ke Kantor Camat¹⁹.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pauh terdiri dari 2 jenis layanan yakni : layanan perizinan dan layanan non perizinan berikut jenis layanan yang tersedia :

Tabel 1.9
Layanan Bidang Perizinan

1	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum kantor yang dikomersilkan	20	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko los daging
2	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum jasa penitipan anak	21	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko ikan asin, ikan asap, dan sejenisnya
3	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko, alat-alat listrik, pompa air, dan barang-barang elektronika	22	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko kue/roti
4	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko sandang pangan	23	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko perlengkapan seragam

¹⁹ Wijaya, R., op.cit., hlm. 71.

5	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko pakaian	24	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko mainan anak-anak
6	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko pecah belah	25	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko barang-barang plastik
7	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko video rental	26	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko penjahit pakaian (tailor)
8	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko alat rumah tangga	27	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko jam
9	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum tokoacamata	28	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko souvenir (cenra mata)
10	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko kosmetik	29	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko tenda, kray, alat perkemahan
11	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko mas dan/atau perhiasan lainnya	30	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko topi
12	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko tembakau	31	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko alat-alat pertanian
13	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum alat tulis kantor	32	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko ikan hias
14	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum buku	33	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko gipsum
15	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko foto copy	34	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko

			buah-buahan
16	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko alat-alat olahraga	35	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum galery
17	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko makanan dan minuman	36	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko usaha bunga potong
18	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko keperluan sehari-hari (sembako)	37	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko meuble/furniture
19	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko looper koran	38	Pemberian izin gangguan usaha bagi usaha perorangan dan tidak berbadan hukum toko kaca

Sumber : Data jenis layanan di Kantor Camat Pauh Kota Padang 2022.

Berdasarkan tabel 1.9 maka dapat diketahui bahwa ada 38 jenis layanan bidang perizinan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Pauh Kota Padang.

Tabel 1.10
Layanan Bidang Non Perizinan

1	Rekomendasi dan koordinasi pengangkatan Kepala Sekolah Dasar	12	Rekomendasi pelaporan permohonan Kartu Keluarga (KK) baru dan permohonan perubahan Kartu Keluarga (KK) penduduk WNI
2	Rekomendasi dan pendataan izin lokasi dan operasional lembaga pendidikan masyarakat luar sekolah	13	Rekomendasi pelaporan permohonan Kartu Tanda Penduduk (KTP) baru dan permohonan perubahan Kartu Tanda Penduduk (KTP) WNI
3	Rekomendasi dan legalisasi surat keputusan hasil musyawarah komite sekolah dasar	14	Rekomendasi pelaporan pindah datang penduduk WNI

4	Rekomendasi (pengantar) penggunaan air irigasi dan jaringan irigasi	15	Rekomendasi pelaporan pindah WNI ke luar negeri
5	Rekomendasi izin lokasi bagi perumahan	16	Rekomendasi pelaporan lintas batas
6	Rekomendasi pemasangan billboard, spanduk, poster, selebaran, pamflet, dan umbul-umbul	17	Rekomendasi (pengantar) pemasangan tower
7	Rekomendasi untuk pembuatan akta pendirian badan usaha/koperasi/usaha simpan pinjam dan UKM	18	Rekomendasi pembangunan rumah ibadah
8	Rekomendasi penetapan lokasi pelaksanaan program padat karya	19	Rekomendasi permohonan izin keramaian
9	Rekomendasi permohonan izin keramaian	20	Rekomendasi izin gangguan usaha
10	Rekomendasi pelaporan pencatatan biodata penduduk WNI dan penduduk WNA yang datang dari luar negeri	21	Rekomendasi izin usaha kehutanan dan pertanian (peternakan, perkebunan, tanaman, pangan, dan hortikultura)
11	Rekomendasi pelaporan susunan dan data keluarga dan perubahan susunan dan data keluarga penduduk WNI.		

Sumber : Data jenis layanan di Kantor Camat Pauh Kota Padang 2022

Berdasarkan tabel 1.10 maka dapat diketahui juga bahwa ada 21 layanan jenis layanan bidang non perizinan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Pauh Kota Padang.

Bersumber pada data jumlah jenis layanan yang ada di Kantor Camat Pauh Kota Padang diatas maka dapat diketahui bahwa ada sekitar 59 jenis layanan publik yang diselenggarakannya yang terdiri dari layanan perizinan dan non perizinan. Begitu beragamnya layanan publik yang harus diselenggarakan oleh Kantor Camat Pauh Kota Padang kepada masyarakat maka diharapkan para aparaturnya penyelenggara pelayanan memberikan kualitas kinerja optimal dalam

memberikan pelayanan sehingga pelayanan menjadi cepat, ramah, tepat waktu, dan tersedianya informasi yang jelas dan mudah diperoleh²⁰.

Namun, dari dalam realisasinya pelayanan publik yang sering dibutuhkan oleh masyarakat ke Kantor Camat Pauh Kota Padang tahun 2022 ini dapat dilihat pada tabel data rekap berikut ini :



²⁰Triyanto, D. op.cit., hlm. 8.

Tabel 1. 11
Rekap Kegiatan Pelayanan Kecamatan Pauh Tahun 2022

No	Kegiatan	Bulan												Jumlah
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	
1.	Pembuatan KTP	377	224	404	242	321	311	391	310	233	431	423	430	4097
2.	Pembuatan KK	228	149	231	62	30	336	471	382	355	334	266	282	3126
3.	Perubahan data KK	226	176	235	104	92	338	474	381	379	335	251	240	3231
4.	Pindah Keluar	32	22	21	11	13	34	7	38	24	32	28	36	298
5.	Pindah Datang	13	22	16	4	14	29	9	24	22	29	18	26	226
6.	Perekaman e-KTP	20	48	76	48	70	105	109	0	0	0	0	0	476
7.	Surat Keterangan Ahli Waris	17	3	3	1	11	7	0	4	6	13	3	1	69
8.	Dispensasi Nikah	0	1	2	0	4	5	3	1	2	1	2	2	23
9.	Rekomendasi Izin Penelitian	8	0	4	4	4	8	12	4	1	4	2	3	54
10.	Rekomendasi Selesai Penelitian	3	2	2	1	3	4	7	2	1	1	1	2	29
11.	Daftar Susunan Keluarga / Pensiun	4	0	4	0	2	0	1	2	1	2	0	0	16
12.	Pendaftaran melalui Online	84	59	81	67	75	109	74	60	62	68	61	52	852
13.	SKBD (Surat Keterangan Bersih Diri)	6	1	2	0	1	0	2	2	6	0	0	0	20
Jumlah		1018	707	1081	544	640	1286	1560	1210	1092	1250	1055	1074	12517

Sumber : Data rekap kegiatan pelayanan di Kantor Camat Pauh Kota Padang 2022

Rekap kegiatan pelayanan Kecamatan Pauh tahun 2022 tercantum dalam tabel 1.11. Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui bahwa untuk tahun 2022 ini ada 13 jenis layanan publik yang diperlukan masyarakat ke Kantor Camat Pauh Kota Padang. Dari tabel tersebut juga dapat dilihat bahwa layanan administrasi kependudukan yakni layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK) adalah jenis layanan publik yang paling banyak dibutuhkan masyarakat ke Kantor Camat Pauh Kota Padang. Selain itu, dapat diketahui juga bahwa layanan perekaman e-KTP telah berhenti dari bulan agustus 2022.

Padahal pada awalnya pemilihan Kantor Camat Pauh Kota Padang sebagai *Pilot Project* dalam penyelenggaraan PATEN karena telah memenuhi beberapa persyaratan meliputi : syarat substantif, administratif, dan teknis. Namun, pada saat ini persyaratan teknis yakni sarana kamera yang digunakan untuk melakukan perekaman e-KTP dalam kondisi rusak.

Sebagai *Pilot Project* dalam penyelenggaraan PATEN maka dapat diketahui bahwa Kecamatan Pauh lebih dahulu dipercaya untuk mampu melaksanakan proses pelayanan berdasarkan konsep Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pada saat ini pelayanan perekaman e-KTP sedang tidak dapat dilakukan di Kecamatan Pauh. Masyarakat Kecamatan Pauh yang ingin melakukan perekaman e-KTP harus pergi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Kondisi, tersebut tentu membuat kualitas pelayanan publik yang ada dikecamatan menjadi berkurang. Layanan perekaman e-KTP yang semestinya ada di Kecamatan Pauh tidak dapat masyarakat peroleh karena sarana atau alat dalam kondisi rusak.

Dalam penelusuran penelitian terdahulu ditemukan beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Pertama, Agatha Debby Reiza Macella yang berjudul *Kinerja Organisasi Publik dalam Mendukung Penyelenggaraan Pelayanan di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan*²¹. Dimana penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan setiap pegawai yang ada di Kantor Camat selalu berpedoman pada SOP yang telah ditetapkan. Namun, terdapat kendala dalam pelaksanaannya karena keterbatasan sarana dan prasarana, pertanggungjawaban masih secara internal, belum dipublikasikan secara online. Pada penelitian ini mengukur kinerja organisasi menggunakan teori Agus Dwiyanto dengan menggunakan lima indikator penilaian dan melihat juga faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja di tempat tersebut. Namun, penelitian ini melihat kinerja organisasi secara umum tidak memfokuskan pada salah satu jenis layanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan.

Kemudian terdapat juga penelitian Hikmah Dinda Muizah, sabella, Novia Kencana yang berjudul *Analisis Kinerja Aparatur Kecamatan dalam pelayanan Publik (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang)*²². Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan kinerja aparatur kecamatan masih belum berjalan maksimal atau kurang baik. Penelitian ini telah berfokus pada pelayanan KTP dan KK, juga menggunakan teori Agus Dwiyanto. Namun, dalam penelitian hanya tiga dimensi yang dipakai produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas.

²¹ Macella, A. D. R. loc.cit.

²² Muizah, H. D., Isabella, I., & Kencana, N. loc.cit.

Pada penelitian ini peneliti memfokuskan pada fenomena-fenomena kinerja organisasi yang terjadi pada penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pauh Kota Padang khususnya dalam menyelenggarakan pelayanan publik KTP dan KK. Penelitian ini dilakukan berdasarkan teori Agus Dwiyanto dengan beberapa indikator pengukuran kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Berdasarkan hasil observasi peneliti disana peneliti melihat sangat jarang sekali masyarakat yang mengisi mesin pengukur indeks kepuasan masyarakat. Padahal, hasil penilaian masyarakat akan sangat berguna bagi penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Pauh Kota Padang. Serta, sangat jarang sekali petugas untuk meminta dan mengingatkan masyarakat dalam mengisi mesin indeks kepuasan masyarakat tersebut.

Berdasarkan observasi peneliti, peneliti juga melihat dalam pelayanan Kartu Keluarga (KK) sering terjadi ketidaktepatan waktu dalam proses penyelesaiannya. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan terkait Kartu Keluarga (KK) diminta untuk memenuhi persyaratan yang disampaikan oleh petugas. Setelah berkas lengkap maka pemerintah kecamatan akan membantu dalam pengimputan data. Setelah itu, masyarakat akan menunggu untuk mendapatkan draft Kartu Keluarga (KK). Petugas akan meminta masyarakat untuk memeriksa kesesuaian data yang ada di dalam draf Kartu Keluarga (KK) tersebut. Jika data dirasa telah sesuai maka petugas akan memberikan kertas bukti

penerimaan berkas masyarakat. Masyarakat diminta untuk kembali menjemput Kartu Keluarga (KK) yang asli dengan ketetapan waktu selama 7 hari dari tanggal berkas diterima.

Namun, berdasarkan kondisi dilapangan yang terjadi beberapa masyarakat yang datang untuk menjemput Kartu Keluarga (KK) yang asli harus menunggu kembali karena Kartu Keluarga (KK) yang asli masih belum selesai. Masyarakat yang seharusnya mendapatkan Kartu Keluarga (KK) asli pada tanggal yang ditetapkan malah harus kembali lagi untuk mengambil Kartu Keluarga (KK) asli dengan penambahan waktu yang diberikan oleh petugas.

Untuk pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) terjadi kondisi dimana pelayanan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak tersedia hal ini diakibatkan oleh sarana dan prasarana yang seharusnya tersedia. Namun, sarana dan prasarana tersebut berada dalam kondisi rusak. Padahal, semestinya sarana dan prasarana yang ada jika mengalami kerusakan agar dapat segera diperbaiki agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berkurang. Hal ini, akan mencegah timbulnya rasa ketidakpuasan kepada Kantor Camat Pauh Kota Padang. Selain itu, fenomena tersebut juga terjadi kondisi dimana masyarakat yang ingin mengambil kartu Tanda Penduduk (KTP) asli yang telah dicetak harus sering-sering mengunjungi Kantor Camat Pauh Kota Padang untuk bertanya dan memeriksa apakah Kartu Tanda Penduduk (KTP) mereka ajukan sudah ada atau belum.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa masyarakat yang berkunjung ke Kantor Camat Pauh Kota Padang. berikut adalah hasil wawancara yang peneliti peroleh dari masyarakat :

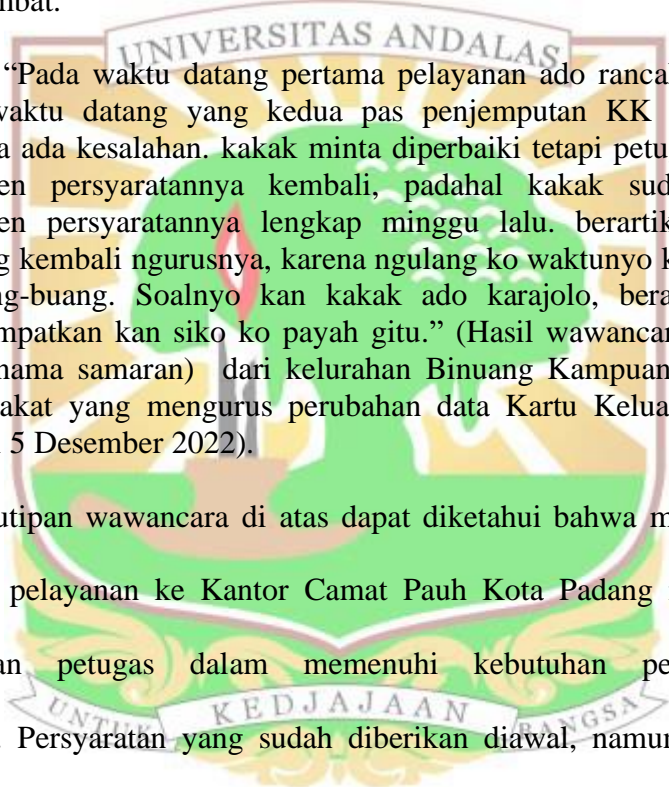
“Kinerja yang diberikan tidak bagus, contohnya ibuk tadi sudah memberikan data anak untuk mengurus KTP. Namun, petugas mengatakan tidak ada diberikan. Padahal ibuk sudah memberikan yang asli. Ibuk mau menyesuaikan nama anak di akta dengan ijazah. Ibuk telah berikan dokumen tersebut, untuk akta ibuk telah berikan juga yang asli. Namun, katanya tidak ada diberikan.” (Hasil wawancara dengan Alvina dari kelurahan Cupak Tengah, masyarakat yang mengurus perubahan data untuk penyesuaian nama anak di akta dengan ijazah di Kantor Camat Pauh Kota Padang, pada tanggal 30 November 2022).

Dari kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayan ke Kantor Camat Pauh Kota Padang merasa kecewa akan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan publik kepadanya. Ibuk tersebut merasa dirugikan karena dokumen asli yang diberikannya menjadi hilang diakibatkan kelalaian petugas. Sehingga, dari wawancara tersebut dapat diketahui kualitas pelayanan yang diberikan belum memberikan kepuasan kepada masyarakat, dan masih kurangnya akuntabilitas atau pertanggungjawaban organisasi kepada masyarakat.

“Katanya petugas atas nama Ismanto ini pindah ke Kecamatan Padang Timur, sudah pergi juga ibuk ke Kantor Camat Padang Timur. Tiba, disana disuruh kembali ibuk Ke Kantor Camat Pauh, ternyata akhirnya di Kantor Camat Pauh juga jadinya. Ibuk sudah 3 kali pulak balik. Paniang ibuk dibuek nyo. waktu ibuk banyak habis jadinya, ibuk juga mau pergi ke pasar.” (Hasil wawancara dengan Nurhayati dari kelurahan Kapalo Koto, masyarakat yang mengurus perubahan data Kartu Keluarga, pada tanggal 1 Desember 2022).

Dari kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayan ke Kantor Camat Pauh Kota Padang merasa pelayanan

yang diberikan tidak jelas, sehingga membuat ibu itu harus pulang pergi ke lokasi yang disuruh terkait kebutuhan pelayanan yang diinginkannya. fenomena ini terkesan pelayanan yang diberikan membingungkan masyarakat atau berbelit-belit. Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi kepuasan masyarakat, responsivitas masih rendah dalam memberikan daya tanggap kepada masyarakat, dan produktivitas waktu pelayanan masih belum efisien atau lambat.



“Pada waktu datang pertama pelayanan ado rancak. Tetapi, pada waktu datang yang kedua pas penjemputan KK yang asli ternyata ada kesalahan. kakak minta diperbaiki tetapi petugas minta dokumen persyaratannya kembali, padahal kakak sudah kasih dokumen persyaratannya lengkap minggu lalu. berartikan harus ngulang kembali ngurusnya, karena ngulang ko waktunyo kakak jadi terbuang-buang. Soalnya kan kakak ado karajolo, berarti untuk menyempatkan kan siko ko payah gitu.” (Hasil wawancara dengan Putri (nama samaran) dari kelurahan Binuang Kampuang Dalam, masyarakat yang mengurus perubahan data Kartu Keluarga, pada tanggal 5 Desember 2022).

Dari kutipan wawancara di atas dapat diketahui bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayanan ke Kantor Camat Pauh Kota Padang merasa kecewa akan kelalaian petugas dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang diinginkannya. Persyaratan yang sudah diberikan diawal, namun harus dikasih kembali oleh kakak itu kepada petugas. Hal tersebut, tentu membuat pelayanan yang dirasakan masyarakat kurang efisien. Sehingga, masyarakat menjadi tidak puas akan pelayanan yang diberikan. Padahal, masyarakat yang telah memberikan persyaratan yang lengkap seharusnya memperoleh pelayanan yang memiliki responsibilitas yang baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Dari fenomena yang telah dijelaskan, terlihat bahwa terdapat perbedaan antara misi yang diinginkan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji "Kinerja Kantor Camat Pauh Kota Padang Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)."

1.2 Rumusan Masalah

Dari pembahasan latar belakang permasalahan penelitian yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dari kajian ini adalah bagaimana kinerja Kantor Camat Pauh Kota Padang dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan deskripsi tentang kinerja Kantor Camat Pauh Kota Padang dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memiliki kontribusi teoritis yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan Administrasi Publik. Dalam penelitian ini, terdapat kajian-kajian yang relevan dengan bidang Administrasi Publik, khususnya terkait kinerja organisasi publik dan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pauh Kota Padang.

Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi tambahan referensi dan pengetahuan yang berguna bagi penelitian-penelitian berikutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan yang berharga bagi Pemerintah Kecamatan Pauh Kota Padang. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk mengevaluasi kinerja dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat Kecamatan Pauh Kota Padang.

