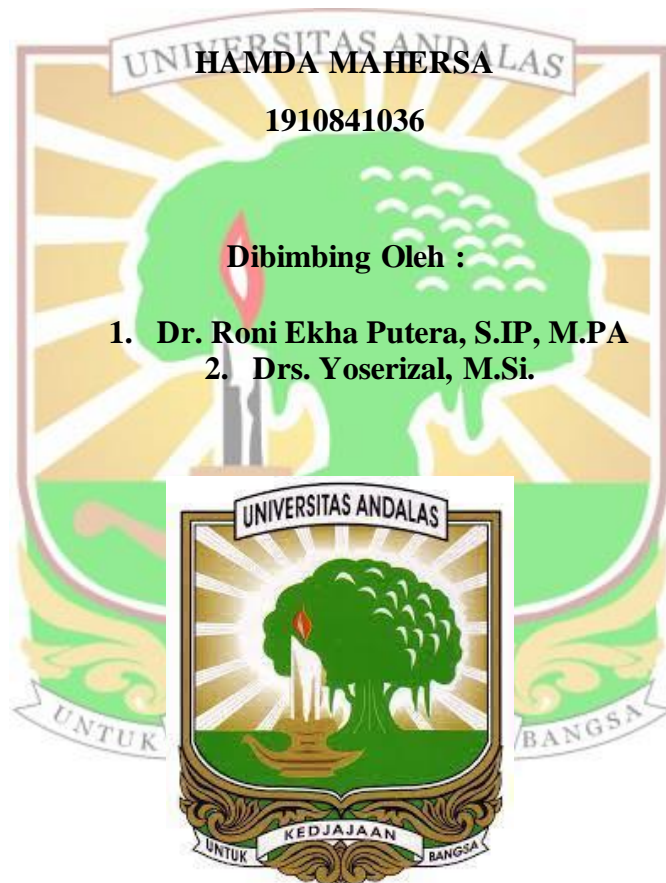


**Kinerja Kantor Camat Pauh Kota Padang Dalam
Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH :



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

Hamda Mahersa, 1910841036, Kinerja Kantor Camat Pauh Kota Padang Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh : Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Drs. Yoserizal, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 188 halaman dengan referensi 8 buku teori, 5 buku metode, 2 skripsi, 7 jurnal, 1 Peraturan perundang-undangan, 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri, 2 Peraturan Walikota, 1 Keputusan Walikota, 4 Laporan, 3 Website Internet.

Skripsi ini merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan kinerja organisasi dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dalam layanan administrasi kependudukan yakni KTP dan KK. Dilatarbelakangi oleh misi kantor Camat Pauh Kota Padang yang ingin meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik yang prima.

Penelitian ini mengacu pada teori pengukuran kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang terdiri dari indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data yang diperoleh dilakukan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan, pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dengan teknik pemilihan informan secara *purposive sampling*.

Dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kinerja Kantor Camat Pauh Kota Padang dalam penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) khususnya dalam layanan administrasi kependudukan yakni KTP dan KK secara umum sudah baik, namun masih kurang maksimal. Sudah baik karena kesediaan Kantor Camat Pauh untuk menerima pengaduan masyarakat, sikap pegawai sudah berupaya melayani dengan baik, adanya upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, sudah adanya bentuk pertanggungjawaban. Kurang maksimal karena dari indikator produktivitas yakni efisiensi belum tercapainya ketetapan waktu yang dibuat. Sedangkan, efektivitas untuk tahun 2022 belum tercapainya Indeks Kepuasan Masyarakat. Akan tetapi, Kantor Camat Pauh sudah menetapkan target Indeks Kepuasan Masyarakat yang lebih tinggi pada tahun 2023, Adapun kendala dalam menciptakan ketepatan waktu karena jaringan untuk KK sedangkan untuk KTP keterlambatan dalam menyerahkan ke Kantor Camat Pauh Kota Padang. Sedangkan, kendala dalam melaksanakan perekaman e-KTP karena alat dalam kondisi rusak.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

ABSTRACT

Hamda Mahersa, 1910841036, Performance of the Pauh District Office of Padang City in the Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN), Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA and Drs. Yoserizal, M.Sc. This thesis consists of 188 pages with references to 8 theory books, 5 method books, 2 thesis, 7 journals, 1 legislation, 1 Minister of Home Affairs Regulation, 2 Mayor Regulations, 1 Mayor Decree, 4 Reports, 3 Internet Websites.

This thesis is a study that aims to describe organizational performance in the implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN), especially in population administration services, namely KTP and KK. This is motivated by the mission of the Pauh sub-district office in Padang City, which wants to improve the quality of clean governance and excellent public services.

This research refers to the theory of measuring the performance of public bureaucracy put forward by Agus Dwiyanto which consists of indicators of productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. The method used in this research is a qualitative research method with a descriptive research design. The data obtained was carried out using data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. Meanwhile, checking the validity of the data in this study was carried out using a source triangulation technique with a purposive sampling technique for selecting informants.

From the results of this study it was concluded that the performance of the Pauh District Office of Padang City in the implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN), especially in population administration services, namely KTP and KK in general, has been good, but still not optimal. It has been good because of the willingness of the Pauh sub-district office to accept public complaints, the attitude of employees has tried to serve well, there have been efforts to increase community satisfaction, there has been a form of accountability. Not optimal because the productivity indicator, namely efficiency, has not yet reached the time limit that has been made. Meanwhile, the effectiveness for 2022 has not yet achieved the Community Satisfaction Index. However, the Pauh Sub-District Office has set a higher Community Satisfaction Index target in 2023. The obstacles in creating timeliness are due to the network for households while for ID cards the delay in submitting them to the Pauh Sub-District Office, Padang City. Meanwhile, the obstacle in carrying out e-KTP recording is because the device is in a damaged condition.

Keywords: Performance, Public Service, District Integrated Administrative Services (PATEN).