

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan sebuah proses untuk memenuhi kebutuhan dengan aktivitas orang lain, yang dilakukan secara langsung. Konsep tersebut senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik merupakan salah satu wujud fungsi dari aparatur negara sebagai abdi kepada masyarakat selain menjadi abdi negara.¹ Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.² Pelayanan publik merupakan suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³ Sedangkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai salah satu upaya pemenuhan

¹ Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

² Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 81/1993 Tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum

kebutuhan penerima pelayanan atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴

Hasil Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2014 menunjukkan jumlah laporan masyarakat terhadap pelayanan publik setiap tahun cenderung meningkat.⁵ Pada Tahun 2020 pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI berjumlah 1.137 laporan meningkat menjadi 6.677 laporan. Berdasarkan klasifikasi terlapor, pemerintah daerah paling banyak dilaporkan (43,24%) menyusul Kepolisian (12,76%), Instansi Pemerintah/kementerian (9,54%) serta instansi lainnya (34,46%). Jika dilihat dari substansi maladministrasinya maka secara berurutan paling banyak dilaporkan masyarakat adalah penundaan berlarut (25,64%), penyimpangan prosedur (20,67%), tidak memberikan pelayanan (14,09%) dan penyalahgunaan wewenang (11,65%).⁶

Pelayanan adalah seperangkat kegiatan atau seperangkat aktivitas yang berlangsung secara berurut dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dan dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 6 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau

⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik

⁵ Ombudsman Republik Indonesia. *Laporan Tahunan Ombudsman 2021*. Diakses pada tanggal 26 Juni 2023 melalui file:///C:/Users/ACER/Downloads/Laporan%20Tahunan%20Ombudsman%20RI%20Tahun%202021.pdf.

⁶ Afriyanni. (2018). Permasalahan Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padang. *Jurnal Pembangunan Nagari* Vol. 3, No. 1 Hal 97 - 108

serangkaian 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 publik, yang mana hal ini menegaskan perlunya pelayanan publik yang berkualitas.⁷

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pengendalian dalam upaya pendekatan, penyederhanaan, dan percepatan penawaran pengurusan perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, khususnya yang letaknya agak jauh dari tempat kerja Kabupaten/Kota. Sulit dicapai karena situasi jalan dan infrastruktur yang tidak memadai. Penyebab pengenaan PATEN adalah untuk mengakui Kecamatan sebagai tengah penyedia jaringan dan menjadi simpul penyedia bagi tempat-tempat kerja/kelompok penyedia yang tergabung di dalam Kabupaten/Kota. PATEN memiliki tujuan untuk meningkatkan kesenangan dan menghasilkan penawaran terhadap jaringan. “Pelayanan Administrasi Terpadu Daerah (PATEN) adalah penyelenggara publik di lingkungan Kecamatan dari tingkat perangkat lunak hingga tingkat file di satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi: “a) Pelayanan bidang perizinan; b) Pelayanan bidang non perizinan. Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat: a. Substansif, b. Administratif dan c. Teknis.”

⁷ Peraturan Pemerintah Daerah Sumatera Barat no. 6 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Publik

Tujuan PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan. Melalui penyelenggaraan PATEN, lokasi kecamatan jelas lebih dekat dan relatif mudah dijangkau masyarakat bila dibandingkan dengan (ibukota) kabupaten dan waktu yang diperlukan juga menjadi lebih sedikit. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga dijelaskan bahwa sasaran yang hendak dicapai pemerintah Provinsi Sumatera Barat adalah “(1) Terlaksananya pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan. (2) Tercapainya transparansi dalam proses pelayanan publik. (3) Meningkatnya etos kerja, profesionalisme dan kompetensi aparatur. (4) Meningkatnya kemandirian masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. (5) Meningkatnya pengguna teknologi informasi dalam pemberian pelayanan publik. (6) Meningkatnya peran masyarakat terhadap penilaian kinerja aparatur pelayanan publik.”⁸ Sedangkan ada beberapa program penunjang kualitas pelayanan publik itu berjalan dengan baik contohnya seperti program PATEN berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan suatu *new public management* yang dipusatkan di kecamatan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat menjadi relevan jika dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang

⁸ Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

diberikan. Hal ini sejalan dengan fungsi kecamatan sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan yang menyatakan bahwa camat bertugas melaksanakan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar minimal di wilayahnya. Fungsi PATEN lainnya yang tidak kalah penting menurut Miranti 2015 adalah memperkuat eksistensi badan/kantor/dinas pelayanan terpadu satu pintu dalam mendukung iklim investasi.

Pelaksanaan program PATEN di Kota Padang sendiri khususnya di Kecamatan Kuranji dan Pauh dilaksanakan sejak Tahun 2014 yang di mana program PATEN ini berjalan kurang lebih 6 tahun dan di Tahun 2020 banyaknya laporan di ombudsman sebanyak 152 pengaduan dalam pelayanan publik dengan motif penyimpangan prosedur, praktik pungutan liar dan keluhan maladministrasi. Fenomena ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik di Kota Padang belum maksimal.

Program PATEN di Kota Padang sudah banyak diterapkan di beberapa kecamatan seperti *pilot project* nya di Kecamatan Kuranji dan Pauh serta diterapkan juga di Kecamatan Lubuk Begalung sehingga kecamatan yang menerapkan program PATEN ini dianggap bisa melancarkan segala permasalahan masyarakat yang ditujukan untuk pelayanan administrasi di kecamatan dengan kata lain permasalahan administrasi masyarakat tidak ada lagi keterlambatan maupun maladministrasi di kantor camat.

Telah banyak penelitian terdahulu yang membahas mengenai analisis kinerja pemerintah daerah menunjukkan hasil yang beragam diantaranya penelitian

yang dilakukan oleh Olivia F.C Walangitan pada tahun 2014.⁹ Kedua, penelitian Sigit Indrawijaya dan Arbet Irawan Nasution pada tahun 2014.¹⁰ Ketiga, penelitian dari Willy Herdianto Surya pada tahun 2012 yang mana ketiga penelitian tersebut lebih fokus membahas kualitas kinerja pelayanan publik di daerah yang telah ditentukan pada masa sebelum Pandemi Covid 19.¹¹ Penelitian yang berjudul Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kecamatan Kuranji Kota Padang oleh Andre Setyawan penelitian ini lebih memfokuskan bagaimana penerapan program PATEN untuk meningkatkan pelayanan publik.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti memfokuskan tentang bagaimana evaluasi dari program pelayanan administrasi terpadu Kota Padang di Kecamatan Kuranji. Menurut Tyler evaluasi program adalah prosedur untuk memastikan apakah tujuan program telah tercapai atau belum. Penilaian terhadap suatu program didefinisikan sebagai suatu proses metode untuk menganalisis nilai, tujuan, efektivitas, atau kelayakan suatu program menurut kriteria dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Program PATEN ini perlu adanya evaluasi untuk melihat kekurangan dan kelebihan dari program ini sehingga program ini akan menjadi lebih baik kedepannya.

⁹ Olivia FransiskeWalangitan. (2014). Analisis Kinerja Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Kecamatan Bone Kabupaten Bone Bolango Provinsi Gorontalo. *Jurnal Administrasi Publik* Vol 2, No 002, 1-13.

¹⁰ Sigit Indrawijaya, Arbet Irawan Nasution. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pauh Kabupaten Sarolangun. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*. Vol. 3, No. 2, 1-12.

¹¹ Willy Herdianto Surya. (2012). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bantan Kabupaten Bengkalis. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

1.2 Rumusan Masalah

Evaluasi program adalah penerapan prosedur ilmiah yang sistematis untuk menilai rancangan, selanjutnya menyajikan informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas suatu sistem yang terencana dan berkesinambungan (program). Evaluasi program adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya suatu program yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan terkait dengan program.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Kepala Keasistenan Pemeriksaan Laporan Ombudsman Sumatera Barat, Melisa Fitri¹² mengatakan: “Sebanyak 152 pengaduan masyarakat lainnya disampaikan melalui posko daring, rata-rata berkaitan dengan 5 substansi layanan dampak covid-19. Mulai dari keluhan dugaan maladministrasi, tidak memberikan pelayanan dan dampak penyimpangan prosedur”. Berdasarkan laporan Ombudsman Sumatera Barat terkait dengan pengaduan masyarakat di tahun 2020 dalam pelayanan publik di Sumatera Barat terdapat adanya masalah dalam pelayanan publik seperti adanya maladministrasi dan penyimpangan prosedur, untuk itu program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) diadakan di setiap kecamatan salah satunya Kecamatan Kuranji, Kota Padang.

Konsep pelaksanaan PATEN diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun

¹² Ombudsman Republik Indonesia, (2020). Ombudsman Sumbar Terima 196 Pengaduan Saat Pandemi. Diakses pada tanggal 6 April 2021 melalui <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-sumbar-terima-196-pengaduan-saat-pandemi>

2010 tentang juknis PATEN. Berdasarkan peraturan tersebut kecamatan di seluruh Indonesia harus menyelenggarakan PATEN paling lambat lima Tahun sejak ditetapkan namun sampai Februari 2015, tercatat baru 1005 kecamatan yang melaksanakan PATEN atau lebih kurang 15 persen dari jumlah seluruh kecamatan di Indonesia.¹³

Kota Padang merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat yang berkomitmen dalam pelaksanaan PATEN. Pelaksanaan PATEN di Kota Padang diawali dengan pelaksanaan *Pilot Project* penyelenggara PATEN di Kecamatan Kuranji yang telah di *launching* oleh Gubernur Sumatera Barat pada tanggal 17 Desember 2014. Pelaksanaan PATEN di Kota Padang berdasarkan Surat Keputusan Walikota Nomor 335 Tahun 2014 tentang Kecamatan sebagai pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, dalam surat keputusan tersebut ditetapkan Kecamatan Kuranji sebagai kecamatan penyelenggara PATEN. Kecamatan Kuranji telah membuat Keputusan Camat Kuranji No. 21 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuranji yang disesuaikan dengan Keputusan Walikota Padang No. 335 Tentang Kecamatan Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Kecamatan Kuranji Padang, sudah menerapkan inovasi baru dalam pelayanan publik yaitu Pelayanan Publik Plus yang mendukung program PATEN dari pemerintah, yang mana hal ini muncul dikarenakan banyaknya keluhan dari masyarakat dalam hal pelayanan, yang mana dalam program ini juga ditegaskan

¹³ *Op Cid Afriyanni*. Hal 97-108

bahwa masyarakat dalam melakukan kepengurusan administrasi seperti KTP dan Kartu Keluarga atau yang lainnya cukup hanya menunggu di rumah dan menunggu SMS dari pemerintahan apabila urusan administrasi tersebut telah selesai.¹⁴ Hal ini tentu sangat meringankan masyarakat baik dalam hal biaya, jarak tempuh ke kantor kecamatan maupun waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan urusan administrasi tersebut. Permasalahan yang juga terjadi di pelayanan Kecamatan Kuranji adalah adanya pungli yang terjadi secara langsung dan secara tidak langsung di sebutkan oleh perwita sari selaku Sekretariat Kecamatan Kuranji.

“ ya memang masih ada pungli di pelayanan publiknya tetapi kami sudah memberikan sanksi terhadap oknum untuk tidak melakukan pungli lagi walaupun masyarakat memberikan uang dengan ikhlas kita tetap tidak boleh menerima suapan dengan bentuk apapun, dan kami juga harus menegakkan keadilan yang merata terhadap masyarakat”¹⁵

Berdasarkan penjelasan dari Perwita Sari meskipun masih terdapat praktik pungutan liar (pungli) dalam pelayanan publik, pihak berwenang telah memberikan sanksi kepada pelaku agar tidak melakukan tindakan tersebut lagi. Meskipun masyarakat mungkin memberikan uang secara sukarela, penerimaan suap dalam bentuk apapun tetap tidak diperbolehkan. Selain itu, penegakan keadilan yang merata terhadap seluruh masyarakat juga menjadi prioritas.

¹⁴ GoSumbar.com, (2016). Manjakan Warga, Kecamatan Kuranji Padang Luncurkan Pelayanan Publik Plus. Diakses pada tanggal 27 Maret 2021 melalui <https://www.gosumbar.com/berita/baca/2016/04/16/manjakan-warga-kecamatan-kuranji-padang-luncurkan-pelayanan-publik-plus>

¹⁵ Wawancara dengan Perwita Sari selaku Sekretariat Kecamatan Kuranji. Di Kantor Camat Kuranji pada tanggal 9 Oktober Tahun 2023 pukul 11:15

Tabel 1.1

Pencapaian Indikator Kinerja Kecamatan Pauh Tahun 2022

No	Sasaran	Indikator	Target	Realisasi	Persentasi Pencapaian
1	Meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kecamatan	Nilai AKIP Daerah	Perangkat A	A	100%
		Indeks masyarakat	kepuasan 84	80,53	95,87%

Sumber: Laporan kinerja instansi pemerintah Kecamatan Pauh Tahun 2022

Dilihat dari tabel 1.1 peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kecamatan Pauh selalu meningkat dan bisa terbilang sudah efektif. Kecamatan Pauh yang merupakan *pilot Project* juga terhadap Program PATEN ini juga dibekali beberapa aspek yang harus diperbaiki seperti SDM yang harus dikembangkan karena kesusahan masyarakat untuk mengurus administrasi di Kecamatan Pauh masih terbilang cukup lama padahal seharusnya pemerintahan di Kecamatan Pauh harus mempercepat masyarakat terhadap pengurusan.

Kecamatan Lubuk Begalung baru menerapkan program PATEN ini di tahun 2018 tetapi Kecamatan Lubuk Begalung baru memaksimalkan program PATEN ini di tahun 2020 dengan mengembangkan inovasi dari program PATEN pemerintahan Kecamatan Lubuk Begalung juga membuat program SiAlex program ini adalah tanda tangan elektorinik camat dan sekreariat camat yang bisa di akses di kelurahan yang ada di Kecamatan Lubuk Begalung. Tetapi dengan penerapan yang maksimal masih ada permasalahan yang terjadi di Kecamatan Lubuk Begalung yaitu ketidak

adilan terhadap masyarakat, petugas PATEN di Kecamatan Lubuk Begalung masih memprioritaskan sanak atau saudara mereka terlebih dahulu di banding masyarakat biasa. Dikutip dari wawancara bersama Arif masyarakat Lubuk Begalung

“saya masyarakat Kecamatan Lubuk Begalung sendiri merasakan perbedaan perilaku terhadap petugas PATEN tersebut karena orang lain biasanya untuk mengurus KTP sendiri tidak memakan waktu yang lama karena mereka juga dibantu oleh saudara mereka yang bekerja di kantor camat sedangkan saya untuk pergantian pekerjaan di KTP bisa sampai satu minggu lebih jadi sangat terlihat perbedaannya kalau ada orang dalam di kantor camat kepengurusan kita bisa berjalan dengan cepat”¹⁶

Dikutip dari, Antara News Gubernur Sumatera Barat Irwan Prayetno meresmikan peluncuran pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kuranji dan Pauh. Gubernur Sumatera Barat mengapresiasi Pemerintah Kota Padang yang mampu menyediakan pelayanan publik memadai guna pemenuhan kebutuhan masyarakat “Dukungan dari Pemerintah daerah menjadi hal yang sangat krusial bagi bagi camat sebagai ujung tombak dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan”.¹⁷

Dalam realisasinya seperti yang dikutip dalam sebuah penelitian lapangan yang berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kecamatan Kuranji Kota Padang” yaitu sebuah jurnal *education of social and science* yang dikatakan di dalamnya, efektivitas pelaksanaan program pelayanan publik plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang, terbukti efektivitasnya hanya sebesar 49.68%. Dengan

¹⁶ Wawancara dengan Arif selaku Masyarakat Kecamatan Lubuk Begalung. Di Parkiran Kantor Camat Lubuk Begalung pada tanggal 6 November Tahun 2023 pukul 15:25

¹⁷ Antara News. com, (2014). Pelayanan terpadu Kota Padang diluncurkan. Diakses pada tanggal 6 April 2020 melalui <https://www.antaraneews.com/berita/469740/pelayanan-terpadu-kota-padang-diluncurkan>

demikian dapat dikatakan kurang efektif.¹⁸ Efektivitas dari pelayanan di Kecamatan Kuranji Kota Padang bisa dikatakan kurang efektif karena masih terdapat banyak masalah seperti pungli, adanya penundaan dalam menyelesaikan urusan administrasi tersebut, kurangnya pengawasan dalam pelaksanaan pelayanan serta adanya diskriminatif dalam melayani. Dalam hal ini perlu ditelusuri bagaimana kinerja dari pada pelayan publik tersebut dan tentunya ada yang melatar belakangi apa yang menjadikan pelayan publik kurang efektif dalam melakukan kerjanya.

Menurut hasil wawancara yang ditemukan dari salah satu informan yaitu bapak Rahmat (28 tahun) berprofesi penjual madu mengatakan bahwa

“dari program paten ini sendiri sebenarnya kurang terealisasi karena untuk mengurus pembuatan Kartu Keluarga sendiri berjalan cukup lama bisa sampai satu minggu”.

Proses program PATEN tersebut seharusnya dapat mempermudah masyarakat terkait pelayan publik bukannya membuat kesulitan karena program PATEN ini ditujukan untuk mempermudah segala urusan masyarakat di kantor camat.

Penelitian ini berfokus diketiga kecamatan yang ada di Kota Padang serta telah menerapkan program PATEN seperti Kecamatan Pauh, Kecamatan Kuranji dan Kecamatan Lubuk Begalung. Peneliti mempunyai alasan untuk mengambil ketiga kecamatan diatas karena seperti Kecamatan Pauh dan Kecamatan Kuranji mereka menjadi *pilot project* dari penerapan program PATEN di Kota Padang dan untuk Kecamatan Lubuk Begalung sendiri karena mereka baru menerapkan

¹⁸ Arni Eka Susanti, Dkartu keluarga. (2018). Efektivitas Pelaksanaan Program Pelayanan Publik Plus di Kecamatan Kuranji Kota Padang. *Jurnal education of social and science* Vol. 02, No. 01. Hal 1-11.

program PATEN ini pada tahun 2020. Seharusnya dengan adanya program PATEN ini sudah tidak ada lagi permasalahan yang ada di dalam pelayanan publiknya seperti maladministrasi, pungli, serta keperlambatan kepengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas peneliti berasumsi dalam program PATEN di Kecamatan Kuranji masih kurang efektif dan terdapat beberapa kendala seperti lamanya memproses pelayanan bagi masyarakat. Maka untuk rumusan masalahnya yaitu, bagaimana evaluasi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padang Tahun 2022-2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti untuk mendeskripsikan dan menggambarkan evaluasi pelaksanaan program pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kota Padang tahun 2022-2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1.1.1 Secara teoritis

Sebagai suatu karya ilmiah maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam pelayanan publik dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian yang sejenis pada masa yang akan datang.

1.1.2 Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan saran ataupun masukan bagi instansi Pemerintah Kota Padang, khususnya Kecamatan di Kota Padang, dalam melaksanakan pelayanan.

