

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas pokok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sesuai dengan UUD 1945 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003. Pelayanan publik berkualitas, atau pelayanan prima, memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur untuk penyelenggaraan pelayanan, mencakup persyaratan, prosedur, jangka waktu, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Keberhasilan instansi pemerintah dan lembaga lainnya diukur oleh kemampuan menerapkan standar kualitas tersebut, menunjukkan kualitas pelayanan yang baik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sebagai program nasional yang diinisiasi oleh pemerintah pusat, bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat di tingkat kecamatan. Program ini, dikenal sebagai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, diterapkan di seluruh kecamatan di Indonesia. PATEN adalah sistem pelayanan berstandar nasional yang menargetkan pelayanan administrasi pada tingkat kecamatan, mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Dengan PATEN, pemerintah pusat berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memastikan kualitas pelayanan yang efisien dari segi waktu dan biaya. Ini menciptakan aksesibilitas yang lebih baik karena kecamatan, sebagai unit pelayanan, berada lebih dekat dengan masyarakat daripada ibukota kabupaten. Upaya ini juga mengakui pentingnya perbaikan dalam pelayanan publik sebagai isu kebijakan strategis, dengan dampak yang meresap ke berbagai aspek kehidupan masyarakat, seperti ekonomi, politik, sosial budaya, dan lainnya."

PATEN diimplementasikan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan memperpendek jarak antara pelayanan dengan masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan terutama terlihat dalam efisiensi waktu dan biaya, karena lokasi kecamatan lebih dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat dibandingkan dengan ibukota kabupaten. Definisi Pelayanan Publik menurut Kepmenpan (63/2003) adalah seluruh kegiatan pelayanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pentingnya perbaikan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang strategis, mengingat perbaikan tersebut cenderung stagnan dengan dampak yang luas pada ekonomi, politik, sosial budaya, dan aspek lainnya dalam kehidupan masyarakat Indonesia."

Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Pauh".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu evaluasi efektifitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Pauh

1.3 Tujuan Magang

1.3.1 Tujuan Umum Magang

1. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keuangan Negara program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
2. Menerapkan ilmu yang diperoleh selama perguruan tinggi dengan keadaan di lapangan.
3. Sebagai cara agar menjadikan peserta magang SDM yang berkualitas dan berpengalaman.

1.3.2 Tujuan Khusus Magang

Untuk mengetahui bagaimana Evaluasi Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Pauh

1.4 Manfaat Magang

1. Sebagai penambahan pengetahuan bagi penulis dan penerapan ilmu yang diperoleh pada waktu perkuliahan.
2. Untuk meningkatkan wawasan dan pengalaman tentang evaluasi efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Pauh
3. Penulis bisa belajar menerima arahan dari mentor serta memperbaiki jika terjadi kesalahan.

4. Bagi penulis, untuk menambah kualitas diri untuk mengetahui dunia kerja dan terjun ke lapangan kerja.

1.5 Metode Penulisan

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan terhadap subjek maupun objek penelitian sehingga dapat diperoleh data atau keterangan serta informasi yang jelas tentang hal yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pembicaraan berupa tanya jawab secara langsung dengan informan mengenai pembahasan penelitian. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur.

1.6 Waktu dan Tempat Magang

Pada program magang ini penulis memilih Kantor Camat Pauh, Padang di Jl. Sungai Balang No.1, RT.02/RW.04, Cupak Tengah, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat sebagai tempat magang. Dalam menjalankan kegiatan ini, penulis menentukan waktu magang dilaksanakan selama 40 (empat puluh) hari kerja.

1.7 Sistematika penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika laporan magang.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang landasan teori pendukung yang berkaitan dengan teori inti berdasarkan judul yang dibahas.

BAB III GAMBARAN UMUM

Memberikan gambaran umum, sejarah, visi misi dan moto, ruang lingkup dan operasional, logo dan makna logo, struktur organisasi di Kantor Camat Pauh.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan rinci mengenai evaluasi efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Pauh.

BAB V PENUTUP

Penulis memberikan suatu kesimpulan dari pembahasan serta saran-saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

