

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan Pemerintah Daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dimana Pemerintah Daerah mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan diarahkan dalam rangka mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Salah satu tujuan dari otonomi adalah meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat, dimana di dalam kewenangannya pemerintah daerah berupaya meningkatkan peningkatan kualitas pelayanan publik secara efektif, efisien dan profesional. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi politik merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.<sup>1</sup> Di samping itu, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>2</sup>

Revisi dari UU Nomor 22 Tahun 1999 menjadi UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah serta bergulirnya otonomi daerah secara signifikan telah mendorong pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah secara baik dan transparan. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang

---

<sup>1</sup>Joko Widodo, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*, Surabaya. Insan Cendekia, 2001, Hal. 269

<sup>2</sup>Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah

berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu bagian dari keseluruhan tugas yang diemban oleh pemerintah selaku abdi masyarakat, sehingga sudah seharusnya apabila masyarakat mendapat pelayanan yang sebaik-baiknya. Pemerintah daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>3</sup>

Tetapi masih banyaknya birokrat yang masih tidak memenuhi standar dari kualitas untuk pelayanan. laporan atau pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI yaitu terkait dengan masalah penundaan berlarut, penyalahgunaan wewenang, adanya penyimpangan prosedur, dan sebagainya. Untuk mengetahui lebih lengkapnya dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut ini.

**Tabel 1.1**  
**Substansi Maladministrasi yang dilaporkan Masyarakat Tahun 2016<sup>4</sup>**

| No           | Substansi maladministrasi       | Jumlah      |
|--------------|---------------------------------|-------------|
| 1            | Tidak patuh                     | 475         |
| 2            | Diskriminasi                    | 135         |
| 3            | Konflik Kepentingan             | 66          |
| 4            | Penundaan Berlarut              | 2818        |
| 5            | Penyalahgunaan Wewenang         | 960         |
| 6            | Penyimpangan Prosedur           | 1586        |
| 7            | Permintaan Imbalan Uang, Barang | 583         |
| 8            | Tidak Kompeten                  | 972         |
| 9            | Tidak Memberikan Pelayanan      | 1375        |
| 10           | Berpihak                        | 60          |
| <b>Total</b> |                                 | <b>9030</b> |

Sumber: Statistik Laporan Pengaduan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016

<sup>3</sup>Syaukani. HR, Afan Gafar, Ryass Rasyid, *Otonomi Daerah Dalam Negara Kesatuan*, Pustaka Pelajar Yogyakarta. Yogyakarta 2004

<sup>4</sup>Statistik Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2016, di akses pada tanggal 16 januari 2017, waktu 21.35

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa laporan atau aduan pelayanan publik yang paling banyak adalah penundaan berlarut, artinya masyarakat membutuhkan waktu yang lama dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan. Aduan pelayanan terbanyak berikutnya adalah penyimpangan prosedur, artinya dalam penyelenggara pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat keluar dari prosedur yang ada. Adanya laporan masyarakat mengenai maladministrasi tersebut menunjukkan keinginan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas tidak tercapai.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi salah satu wujud dari ciri tata pemerintahan yang baik (good governance). Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti, kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics), dan sebagainya. Sedangkan dalam arti strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat.<sup>5</sup>

Menurut Vincent Gaspersz Dalam bukureformasi pelayanan publik mengemukakan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas sejumlah keistimewaan pelayanan, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan masyarakat dan memberikan kepuasan atas penggunaan pelayanan. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup>Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2010. Hal: 6

<sup>6</sup>*Ibid*, hal 7

Optimalisasi peran kecamatan dalam pelayanan dapat meningkatkan akses dan mutu pelayanan. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kuranji Padang. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan program nasional yang di seluruh Indonesia untuk lebih mengoptimalkan pelayanan administrasi bagi masyarakat di kecamatan sebagai salah satu upaya mengoptimalkan pelayanan administrasi bagi masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, khususnya pasal 226 ayat 1 yang berbunyi "Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota". Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati dan Walikota kepada para Camat di setiap daerah sesungguhnya merupakan hal yang mendesak untuk dilakukan agar pelaksanaan pembangunan dapat berjalan dengan baik. Apalagi jika hal tersebut dikaitkan dengan pelaksanaan program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) seperti diatur dalam Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di mana seluruh Kecamatan sudah harus menerapkan program tersebut pada tahun 2015.<sup>7</sup>

Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di bawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN. Berdasarkan Permendagri No. 4 tahun 2010, ada tiga syarat bagi pemerintah Kabupaten/Kota untuk dapat

---

<sup>7</sup>Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*. 2010. Jakarta.

melaksanakan PATEN. Tiga syarat tersebut, (1) Syarat Substantif yaitu adanya pelimpahan wewenang dari Bupati kepada Camat. Kemudian (2) syarat administratif yaitu adanya Standard Operasional Prosedur pelaksanaan Paten, dan (3) syarat teknis yaitu kesiapan sarana prasarana Paten.

Paten hadir karena adanya keluhan dan tuntutan masyarakat atas penyelenggara pemerintah yang baik dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan. Pada hakikatnya masyarakat ingin adanya pemenuhan pelayanan yang merupakan perwujudan sebagai abdi masyarakat, sehingga masyarakat dapat memenuhi dan mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah sesuai dengan undang-undang yang berlaku.<sup>8</sup> Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 9 ayat (1) ditetapkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Sistem pelayanan terpadu sesungguhnya merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik/masyarakat.

Selanjutnya Pemerintah melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sistem pelayanan konvensional yang diubah menjadi paten terdapat beberapa perbedaan diantaranya dapat dilihat sebagaimana pada tabel berikut 1.2 berikut :

---

<sup>8</sup>Skripsi Firdasari, 2015, *Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kabupaten Bintan tahun 2014*, dikutip pada tanggal 3 September 2016 waktu 14.07

**Tabel 1.2 perbandingan pelayanan konvensional dengan Paten<sup>9</sup>**

| Aspek                  | Pelayanan Konvensional                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Paten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fisik                  | Terdiri dari beberapa meja yang saling terpisah                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Loket atau meja yang difungsikan khusus untuk pelayanan. Loket atau meja ini terdiri dari dua bagian yang berhubungan langsung yaitu penerimaan berkas dan penyerahan dokumen hasil.                                                                                                                                                   |
| Proses                 | <p>Warga membawa berkas persyaratan dan menemui secara langsung pejabat yang berkepentingan, yaitu kepala seksi, sekcamat dan camat.</p> <p>Bila pejabat tidak hadir, warga harus kembali lagi pada lain hari. Bila tidak tahu proses pengurusannya, warga harus bertanya kesana-kemari, sehingga memperlambat penyelesaian.</p> | <p>Warga cukup menyerahkan berkas persyaratan melalui loket atau meja pelayanan, menunggu diruang tunggu dan menerima dokumen hasil. Ada pendelegasian kewenangan, sehingga ketidakhadiran pejabat yang berkaitan langsung dapat dilimpahkan kepada petugas yang ditunjuk. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan.</p> |
| Sumber Daya Manusia    | Tidak ada pembagian tugas dalam memberikan pelayanan, sehingga berpotensi terjadinya tumpang tindih tugas antar pegawai dan cenderung tidak efisien                                                                                                                                                                              | Ada petugas khusus yang melayani warga. Setiap pegawai memiliki peran yang jelas dalam melayani warga. Meningkatkan kinerja pegawai yang ada.                                                                                                                                                                                          |
| Ketersediaan informasi | Tidak ada informasi mengenai persyaratan biaya dan waktu, sehingga warga cenderung mengeluarkan biaya lebih besar dengan harapan cepat selesai. Informasi biasanya disampaikan langsung oleh pegawai kecamatan kepada warga yang                                                                                                 | Tersedia informasi mengenai jenis pelayanan, waktu, biaya dan prosedur untuk memperoleh pelayanan. Ada sosialisasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Penerimaan biaya pelayanan dapat dipantau secara langsung karena pembayaran ditata secara transparan dan akuntabel. Memberikan kepastian kepada                          |

<sup>9</sup>Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 138-270 Tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, di akses pada tanggal 15 agustus 2016, pukul 15.00

|                   |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | sedang mengurus pelayanan. Camat sulit mengontrol biaya pelayanan yang diterima pegawainya. Dapat menjebak camat dengan tuduhan“kutipan liar”. | camat dalam menjalankan pelayanan publik.                                                                                                                                                                                        |
| Database          | Tidak ada sistem <i>database</i> mengenai pelayanan.                                                                                           | Dilengkapi dengan <i>database</i> pelayanan yang dikelola dan diperbarui terus menerus.                                                                                                                                          |
| Partisipasi Warga | Tidak ada partisipasi warga. Warga hanya menerima proses pelayanan publik apa adanya.                                                          | Warga dapat mengakses informasi pelayanan, sehingga lebih mudah memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan. Warga dapat menyampaikan pengaduan bila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. |

Sumber : Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 138-270 Tahun 2010

Program PATEN yang dilaksanakan di kecamatan ini akan merubah sistem pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem Paten dengan harapan dapat mengoptimalkan peran pemerintah kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Karena selama ini pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dirasakan masih jauh dari kata baik dan selain itu juga dapat mengurangi permasalahan dari beban biaya yang ditanggung masyarakat mulai dari kendala jarak, jangkauan, waktu, sarana angkutan dan biaya untuk mendapatkan pelayanan berbagai pengurusan surat-surat, IMB, maupun perizinan dan nonperizinan.

Kepuasan masyarakat dapat menunjukkan tingkat kualitas pelayanan, karena itu perlu mengukur kualitas pelayanan tersebut. Vincent Gaspersz menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
4. Tanggung jawab
5. Kelengkapan
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan
7. Variasi model pelayanan
8. Pelayanan Pribadi
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya.

Daalam penelitian ini akan memfokuskan kepada kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kuranji kota Padang.

## 1.2 Perumusan Masalah

Untuk di Sumatera Barat sendiri, di dalam Kota atau Kabupaten yang telah menerapkan Paten dapat dilihat dalam tabel 1.3 berikut.<sup>10</sup>

**Tabel 1.3 Kota/Kabupaten Penyelenggara Paten**

| No. | Kota/Kabupaten            | Kecamatan Penyelenggara Paten |
|-----|---------------------------|-------------------------------|
| 1   | KotaPariaman              | 4                             |
| 2   | Kabupaten Padang Pariaman | 17                            |
| 3   | KabupatenLimapuluh Kota   | 6                             |
| 4   | Kabupaten Pasaman         | 12                            |
| 5   | Kabupaten Agam            | 16                            |
| 6   | Kabupaten Pasaman Barat   | 11                            |

<sup>10</sup>Rapat Koordinasi Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/ Kota Se Sumatera Barat, 2015, [www.Sumbarprov.go.id](http://www.Sumbarprov.go.id). diakses tanggal 16 september 2016, waktu 22.32



|    |                     |                       |
|----|---------------------|-----------------------|
| 7  | Kabupaten Sijunjung | 8                     |
| 8  | Kabupaten Solok     | 2 percontohan dari 14 |
| 9  | Kota Padang         | 2 percontohan dari 11 |
| 10 | Kota Sawahlunto     | 4                     |
|    | <b>Jumlah</b>       | <b>82</b>             |

Sumber : [Sumbarprov.go.id](http://Sumbarprov.go.id)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat diketahui bahwa terdapat 82 kecamatan dari 179 kecamatan yang sudah melaksanakan Paten. Hal ini menandakan bahwa masih banyak kecamatan yang ada belum melaksanakan program paten. Untuk itu pemerintah provinsi selalu mendukung pemerintah daerah untuk menerapkan Paten sesuai dengan intruksi Menteri Dalam Negeri.

Dalam kualitas pelayanan publik untuk di Kota Padang sendiri Kecamatan Kuranji yang pertama melaksanakan program PATEN ini dan diterapkan pada tahun 2014. Program PATEN di Kecamatan Kuranji menjadi pilot project di Kota Padang. Dan menjadi percontohan bagi kecamatan lain yang ingin menerapkan program PATEN tersebut. Dan program PATEN itu sendiri telah berjalan dengan baik. Dalam berita yang terbitkan oleh koran Padang Ekspres melalui internet dengan tema "memaksimalkan IT, dokumen di antar kerumah". Dapat kita lihat bahwa Camat dari kecamatan Kuranji memberikan inovasi dari program PATEN ini yaitu pelayanan publik plus. Seperti yang diberitakan bahwa warga yang berurusan di Kantor Camat Kuranji, Padang bakal dimanjakan layaknya berurusan di kantor perbankan atau di kantor jasa lainnya. Itu menyusul akan diluncurkannya "Pelayanan Publik Plus" sebagai pendukung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten).

Pelayanan Publik Plus ini adalah inovasi Kantor Camat Kuranji dalam memanjakan warga yang berurusan di pemerintahan. Selain memaksimalkan

penggunaan sistem yang berbasis informasi dan teknologi, ke depan warga yang mengurus administrasi kependudukan seperti Kartu Keluarga dan KTP elektronik cukup menunggu di rumah karena ada petugas kelurahan yang mengantarkan ke alamat. “Ini aplikasi dari Perwako Nomor 47 Tahun 2015 yang mengatur KTP dan KK diantar ke rumah, setiap warga yang berurusan di Kecamatan Kuranji akan mendapat pemberitahuan melalui SMS gateway. Misal, ketika seseorang mengurus KTP, jika KTP sudah diantar ke alamat, maka akan mendapat SMS. Nanti melalui SMS itu juga warga bisa melaporkan pelayanan petugas yang kasar atau petugas yang melakukan pungutan liar, wali kota Padang Mahyeldi Ansharullah menyebut, Pelayanan Publik Plus merupakan inovasi yang ditunggu masyarakat, karena masyarakat membutuhkan kepastian, dan dimudahkan dalam setiap berurusan di kecamatan dan kelurahan.

“Tugas pemerintah melayani masyarakat dan membuat rakyat senang. Mereka memerlukan kepastian dan dimudahkan dalam setiap berurusan.” kata Mahyeldi usai meresmikan penerapan Pelayanan Publik Plus Kecamatan Kuranji tersebut. Bila dulu kewenangan camat hanya bersifat distributif dengan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, kini wewenangnya ditambah dengan delegatif. Yakni, berwenang menangani sebagian urusan otonomi daerah. Pelimpahan sebagian kewenangan kepada camat selaku penyelenggara pelayanan administrasi terpadu ini, bertujuan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam pembangunan, pelayanan, dan pemberdayaan masyarakat,” ujarnya. Kewenangan tersebut meliputi aspek perizinan dan aspek non perizinan berupa, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan dan kewenangan lain yang dilimpahkan. Sehingga kecamatan saat ini menjadi wilayah pelayanan yang sifatnya sederhana, seketika, tidak berbelit, murah serta, berdaya lingkup setempat,” ujar Mahyeldi. Wako menyebut seluruh kecamatan sudah menerapkan Paten. Sedangkan di Kecamatan Kuranji, diperkuat dengan inovasi sistem berbasis informasi dan teknologi. “Kita harapkan terobosan camat Kuranji diikuti camat lain dalam menciptakan pelayanan prima,” tukasnya.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup>Hijrah Adi Sukrial. 2016. *Terobosan Kantor Camat Kuranji dalam Pelayanan :maksimalkan IT, dokumen diantar ke rumah*, di akses 7 juni 2016.

Pelayanan publik plus ini mempunyai jadwal yaitu 2 kali dalam 1 minggu dan berjalan dengan baik dan semestinya. Bukan hanya pemerintah Kota Padang saja yang mengapresiasi bagaimana penerapan PATEN di Kecamatan Kuranji Padang, tetapi Kepala Ombudsman Wilayah Sumatera Barat, Yunafri juga memberikan pandangannya terhadap PATEN di Kecamatan Kuranji. Menurutnya, Kuranji yang pertama kali melayani warga dengan PATEN, juga sudah type A di segi pelayanan. Tentunya Kuranji lebih baik dalam pelayanan kepada warganya.<sup>12</sup> Kecamatan Kuranji ini juga menjadi tempat studi banding bagi kecamatan lain yang ada di Sumatera Barat dan kecamatan lainnya yang berasal dari luar Sumatera Barat. Salah satunya kecamatan yang ada di Sumatera Barat yakni di Kecamatan Payukumbuh Timur. Seperti berita yang di terbitkan oleh Berita Sumbar.

“Pemilihan Kecamatan Kuranji sebagai tempat studi banding, karena kecamatan ini merupakan satu dari 14 kecamatan di Sumatera Barat yang telah dicanangkan Gubernur Sumatera Barat sebagai kecamatan percontohan penerapan PATEN. Kecamatan Kuranji, direkomendasi gubernur, terbaik dalam penerapan PATEN di Kota Padang. Selama studi banding, seluruh lurah dan kepala seksi, antusias mempelajari PATEN dimaksud, jelas camat L. Kefrinasdi di Balai kota Payakumbuh. Kita akan aplikasikan seluruh ilmu yang diterima dan disesuaikan dengan kondisi kecamatan, katanya.<sup>13</sup>

Dalam berita tersebut, penerapan PATEN di Kecamatan Kuranji, pihaknya menyiapkan 11 orang SDM yang khusus menangani PATEN yang tidak hanya berasal dari kalangan PNS tetapi juga Non-PNS. Terhadap pegawai non PNS ini, rekrutmennya akan dibicarakan di tingkat pimpinan. Menurut camat Payukumbuh Timur, untuk bisa optimal menjalankan PATEN Kecamatan, sekurang kurangnya

---

<sup>12</sup>Charlie.2016. *Ombudsman Sumbar : Telepon Seluler Pejabat Harus Aktif 24 Jam*, di akses pada tanggal 10 februari 2017

<sup>13</sup> Mona Helisa, 2015. *Payakumbuh Timur Belajar Ke Kuranji Padang*, di akses pada tanggal 10 februari 2017 pukul 21.55

harus disiapkan tujuh orang SDM. Selain SDM, penerapan PATEN di Kecamatan Kuranji, juga didukung dengan teknologi komunikasi dan informasi. Kecamatan Kuranji telah membangun kerjasama dengan pihak Universitas Andalas dalam hal pengadaan dan maintenance jaringan IT PATEN tersebut.

Dengan penggunaan sistem PATEN ini di setiap Kantor Kecamatan Kuranji ini maka pengharapannya warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat, terukur, jelas dan tepat.<sup>14</sup>

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).

Berdasarkan Keputusan Camat Kuranji No.21 Tahun 2015 bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan yang diimplementasikan yang tercantum dalam Bab II pasal 2 tentang Ruang lingkup Paten meliputi:

1. Pelayanan bidang perizinan
2. Pelayanan bidang non perizinan

Adapun jenis-jenis pelayanan yang terdapat melalui program Paten di Kecamatan Kuranji sesuai dengan Keputusan Camat Kuranji No. 21 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu:

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Gangguan

---

<sup>14</sup>Hasil Wawancara Dengan Kasi Pemerintahan Ir.Maidarnisah, Kantor Camat Kuranji, Padang, senin, 29 Agustus 2016, waktu 09:30.

3. Non Perizinan
4. Kartu Keluarga (KK)
5. E-KTP (Wajib e-KTP baru)
6. E-KTP (Perpanjangan)
7. E-KTP (Pembuatan KTP hilang)
8. Surat pindah keluar (antar kecamatan)
9. Surat pindah datang
10. Surat keterangan tidak mampu
11. Surat keterangan kematian
12. Rekomendasi izin keramaian

Di kecamatan Kuranji sendiri untuk Sarana dan prasana yang dibutuhkan dalam pelayanan Paten sudah memenuhi standar, seperti : loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Untuk sumber daya manusia sendiri, kecamatan Kuranji memiliki aparatur yang memenuhi syarat untuk melayani masyarakat dan mengerti tentang sistem IT dan diberikan pelatihan oleh capil untuk pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji sehingga terpilih menjadi PATEN terbaik di Kota Padang.

### 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah, yakni Mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Publik pada Kecamatan Kuranji Kota Padang khususnya mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

#### 1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk digunakan sebagai berikut :

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.
2. Manfaat secara praktis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan saran ataupun masukan bagi instansi Pemerintah Kota Padang, khususnya Kecamatan Kuranji di Kota Padang, untuk melaksanakan pelayanan yang prima

