

**EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI
KECAMATAN PAUH KOTA PADANG**

SKRIPSI

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

OLEH:

TASYA PUTRI PRATAMA

2210841002



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

2026

ABSTRAK

Tasya Putri Pratama, 2210841002, Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing Oleh : Malse Yulivestra S.Sos,M.AP dan Kusdarini S.IP,M.PA. Skripsi ini terdiri dari 102 halaman dengan referensi 5 buku, 4 buku metode, 8 jurnal, 1 Peraturan perundang-undangan, 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri, 2 Peraturan Walikota, 1 Keputusan Walikota, 2 Laporan, 1 Website Internet

Skripsi ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pauh Kota Padang. Dilatarbelakangi oleh Pelayanan publik khususnya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Penelitian ini mengacu pada teori Efektivitas yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yang terdiri dari indikator Pencapaian Tujuan, Integritas, Adaptasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini Adalah Metode Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan 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 efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) belum efektif. Belum efektif karena masih memerlukan peningkatan melalui penguatan koordinasi dengan instansi terkait, peningkatan keandalan sistem dan jaringan pelayanan, penyediaan sarana dan prasarana yang sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan, serta optimalisasi penyampaian informasi dan pemanfaatan umpan balik masyarakat sebagai dasar dalam melakukan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan nonperizinan yang paling sering menghadapi kendala adalah pelayanan administrasi kependudukan, terutama pada layanan perekaman dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Kendala tersebut dipengaruhi oleh gangguan jaringan serta keterkaitan sistem pelayanan dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

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

ABSTRACT

Tasya Putri Pratama, 2210841002, Effectiveness of Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) Implementation, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by: Malse Yulivestra S.Sos, M.AP and Kusdarini S.IP, M.PA. This thesis consists of 102 pages with references from 5 books, 4 method books, 8 journals, 1 statutory regulation, 1 Ministerial Regulation of Home Affairs, 2 Mayoral Regulations, 1 Mayoral Decree, 2 Reports, and 1 Internet Website.

This thesis is a research study aimed at describing the effectiveness of Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) Implementation in Pauh Sub-district, Padang City. The background is public services, especially Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN).

This research is based on the theory of effectiveness proposed by Richard M. Steers, which consists of indicators of Goal Achievement, Integrity, and Adaptation. The method used in this study is a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. Data validity was verified using source triangulation techniques and purposive sampling.

The study concludes that the implementation of the Integrated District Administrative Service (PATEN) has not yet been effective. Improvements are required, specifically through strengthened coordination with relevant agencies, enhanced reliability of service systems and networks, the provision of facilities and infrastructure that meet user needs, and the optimization of information dissemination and the use of public feedback as a basis for continuous service evaluation and improvement. The research findings indicate that non-licensing services most frequently facing obstacles are population administration services—particularly those involving the recording and issuance of electronic Identity Cards (e-KTP). These issues stem from network disruptions and the integration of the service system with the Population Administration Information System (SIAK), which is managed by the Padang City Population and Civil Registration Agency.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Integrated Administrative Services Sub-district (PATEN)