

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah ketika pemerintah memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat¹. Pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan disebut pelayanan publik. Pelayanan publik harus disediakan oleh organisasi penyelenggara sesuai dengan tujuan awalnya. Penerbitan izin adalah salah satu masalah penting yang dihadapi pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perizinan ini mengacu pada standar pelayanan dalam UU No.25 tahun 2009 dan PP No.96 tahun 2012 tentang pelayanan publik. Pelayanan diperlukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Dengan pelayanan ini, diharapkan masyarakat akan aktif membantu aparaturnya menjalankan pekerjaan mereka, sehingga hak dan kewajiban mereka sebagai warga negara seimbang. salah satu tugas yang harus dipenuhi oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat adalah pelayanan masyarakat. Pemerintah mempunyai peran penting dalam menyediakan pelayanan sesuai yang telah ditetapkan dalam Undang-Undang.

Berdasarkan Undang undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

¹ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah telah melakukan beberapa perubahan mendasar untuk meningkatkan penyediaan layanan publik yang cepat dan terjangkau bagi semua orang. Salah satu contohnya adalah Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pasal 9 ayat (1) yang menyatakan bahwa "dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan publik. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah merupakan pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum."²

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) secara umum terbagi menjadi dua kategori, yaitu izin resmi dan layanan tanpa izin. Izin resmi adalah suatu bentuk pelayanan yang menghasilkan izin atau persetujuan yang dikeluarkan pemerintah kepada warga untuk melaksanakan kegiatan tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Di sisi lain, layanan tanpa izin adalah bentuk administrasi yang tidak memberikan izin, tetapi menyajikan dokumen administratif, surat keterangan, rekomendasi, dan layanan administrasi kependudukan yang menjadi tugas kecamatan berdasarkan delegasi sebagian wewenang dari kepala daerah kepada camat.

² ¹ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

Layanan tanpa izin memiliki signifikansi yang besar karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai jenis layanan tanpa izin yang berlangsung di Kantor kecamatan Pauh mencakup administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), surat keterangan ahli waris, surat keterangan bersih diri (SKBD), daftar susunan keluarga/pensiun, surat pernyataan tidak terikat dinas, rekomendasi penelitian, rekomendasi selesai penelitian, dispensasi nikah, serta layanan administrasi lainnya yang menjadi kewenangan kecamatan. Tingginya permintaan masyarakat akan layanan tersebut menjadikan layanan tanpa izin sebagai salah satu model pelayanan publik yang perlu dijalankan dengan efektif, cepat, tepat, transparan, dan memberikan kepastian kepada masyarakat.³

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pauh Kota Padang diselenggarakan berdasarkan Keputusan Walikota Padang Nomor 335 Tahun 2014 mengenai Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN, yang disahkan pada 22 Agustus 2014. Keputusan ini menjadi landasan hukum bagi pemerintah Kecamatan Pauh dalam menjalankan kewenangannya. Keputusan Walikota Padang Nomor 335 Tahun 2014 menunjuk Kecamatan Pauh sebagai Proyek Percontohan (Pilot Project) dalam implementasi PATEN di Kota Padang, menandakan kemampuan kecamatan ini dalam melaksanakan ketentuan tersebut. Untuk dapat menyelenggarakan PATEN,

³ Setyaningrum, C. A., Suwitri, S., & Rengga, A. (2013). Implementasi Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mlonggo, Kabupaten Jepara. *Journal of Management and Public Policy*, 2(3).

kecamatan harus memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu persyaratan substantif, administratif, dan teknis. Persyaratan substantif mengharuskan adanya delegasi wewenang dari Bupati/Walikota kepada Camat yang diatur dalam peraturan daerah. Persyaratan administratif mencakup standar pelayanan dan deskripsi tugas personel kecamatan, sementara persyaratan teknis meliputi ketersediaan infrastruktur dan sumber daya teknis yang memadai.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah salah satu inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh pemerintah. Program ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memberikan kepastian hukum, mengurangi waktu dan biaya, dan menyederhanakan prosedur birokrasi. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang mengatur penyelenggaraan layanan berbasis kecamatan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, memberikan dasar yuridis untuk pelaksanaan PATEN. Diharapkan dengan adanya PATEN, tugas administrasi yang sebelumnya rumit akan menjadi lebih sederhana, efisien, dan murah.

Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pauh, Kota Padang, telah beroperasi sejak 2014, berdasarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 22 Tahun 2014 yang disahkan pada 25 Juli 2014 mengenai pelimpahan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat. Pelimpahan wewenang ini secara resmi memberikan pengakuan kepada Pemerintah Kecamatan untuk menyediakan layanan publik sesuai dengan kewenangan yang telah didelegasikan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi pelayanan publik yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan di tingkat kecamatan melalui sistem pelayanan yang terintegrasi. Perbedaan utama antara PATEN dengan layanan administrasi sebelumnya terletak pada mekanisme pelayanan yang disederhanakan dan terpusat dalam satu pintu.

Pelayanan sebelumnya, proses pelayanan bersifat terfragmentasi, di mana masyarakat harus berpindah-pindah antar bagian untuk mengurus satu jenis layanan. Prosedur yang panjang dan kurangnya koordinasi antar bagian seringkali menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Selain itu, standar pelayanan seperti waktu penyelesaian dan alur prosedur belum sepenuhnya jelas bagi masyarakat. Sementara itu, melalui PATEN, pelayanan diselenggarakan secara terintegrasi dalam satu loket pelayanan, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai jenis layanan dalam satu tempat tanpa harus berpindah-pindah. PATEN juga dilengkapi dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, mencakup persyaratan, alur pelayanan, waktu penyelesaian, serta biaya layanan, sehingga meningkatkan transparansi dan kepastian pelayanan.

Dengan demikian, inovasi yang dibawa oleh PATEN tidak hanya terletak pada penyederhanaan prosedur, tetapi juga pada upaya menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, dibandingkan

dengan sistem pelayanan sebelumnya yang cenderung kurang terstruktur dan kurang memberikan kepastian bagi masyarakat.

Kecamatan adalah unit pemerintahan di tingkat lokal yang menyediakan layanan publik dengan sifat operasional. Layanan publik yang dilakukan harus sejalan dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mencakup pelaksanaan layanan publik di tingkat kecamatan yang dimulai dari pengajuan hingga penerbitan dokumen di satu lokasi. Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah sebuah inovasi dalam aplikasi manajemen bertujuan untuk mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat proses administrasi izin serta non-izin di tingkat Kecamatan. Tujuan dari pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah untuk menjadikan kecamatan sebagai pusat layanan bagi masyarakat. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bertujuan untuk meningkatkan mutu dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung.⁴

Selain itu, tujuan pemerintah Kota Padang adalah untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan pelayanan publik berkualitas tinggi. Berikut ini adalah hasil penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah Kota Padang pada tahun 2022:

⁴ Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (Jakarta: Kemendagri, 2010).

Tabel 1. 1

Hasil Penelitian Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Tahun 2022

No	Pemerintahan Kota/Kab	Hasil Kepatuhan	Kategori	Zonasi	Opini
1.	Kota Payukumbuh	89,45	A	Hijau	Kualitas Tinggi
2.	Kota padang Panjang	89,25	A	Hijau	Kualitas Tinggi
3.	Kab. Solok	88,73	A	Hijau	Kualitas Tinggi
4.	Kab. Dhamasraya	88,67	A	Hijau	Kualitas Tinggi
5.	Kab. Tanah datar	88,11	A	Hijau	Kualitas Tinggi
6.	Kota Pariaman	85,35	B	Hijau	Kualitas Tinggi
7.	Kab. Agam	84,16	B	Hijau	Kualitas Tinggi
8.	Kab. Pasaman	83,64	B	Hijau	Kualitas Tinggi
9.	Kota Padang	82,55	B	Hijau	Kualitas Tinggi
10.	Kab. Sijunjung	81,33	B	Hijau	Kualitas Tinggi
11.	Kab. Lima Puluh Kota	80,87	B	Hijau	Kualitas Tinggi
12.	Kab. Pesisir Selatan	80,71	B	Hijau	Kualitas Tinggi
13.	Kab. Kepulauan Mentawai	80,40	B	Hijau	Kualitas Tinggi
14.	Kota solok	79,41	B	Hijau	Kualitas Tinggi
15.	Kota sawahlunto	78,64	B	Hijau	Kualitas Tinggi
16.	Kab. Solok Selatan	78,34	B	Hijau	Kualitas Tinggi
17.	Kab. Padang pariaman	78,20	B	Hijau	Kualitas Tinggi
18.	Kota Bukittinggi	77,33	C	Hijau	Kualitas Tinggi
19.	Kab. Pasaman Barat	65,59	C	Hijau	Kualitas Tinggi

Sumber : Olahan Penelitian dari data ombudsman RI Tahun 2022

Berdasarkan Tabel 1.1 pemerintah Kota Padang menerima peringkat 9 dengan nilai 82,55 dari penilaian Ombudsman RI, Pelayanan publik yang diselenggarakan sudah berada di zona hijau dan menerima predikat B, yang berarti kualitasnya tinggi.

Pemerintah Kota Padang melakukan survei kepuasan masyarakat setiap tahun. Berikut hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari semua kecamatan di Kota Padang pada tahun 2024.

Tabel 1. 2

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Se Kota Padang Pada Tahun 2024

No	Nama Kecamatan	IKM 2024
1	Kecamatan Lubuk Kilangan	96,13
2	Kecamatan Nanggalo	94,85
3	Kecamatan Padang Timur	93,35
4	Kecamatan Lubuk Begalung	91,62
5	Kecamatan Padang Selatan	89,09
6	Kecamatan Bungus Teluk Kabung	88,25
7	Kecamatan Padang Utara	88,12
8	Kecamatan Koto Tengah	86,87
9	Kecamatan Padang Barat	86,31
10	Kecamatan Pauh	86,12
11	Kecamatan Kuranji	86,03

Sumber: Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Padang 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 Kecamatan Pauh mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memperoleh nilai 86,12 pada tahun 2024. Angka ini tergolong dalam klasifikasi baik, meskipun jika dibandingkan, Kecamatan Pauh menempati posisi ke-10 dari 11 kecamatan di Kota Padang. Situasi ini mencerminkan bahwa mutu pelayanan yang diberikan masih cukup tertinggal jika dibandingkan dengan kecamatan

lainnya. Menurut Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024, aspek waktu pelayanan mendapatkan penilaian yang lebih rendah dibandingkan dengan elemen lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada kendala dalam pelaksanaan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Kondisi ini berkaitan dengan efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), di mana salah satu sasaran utama PATEN adalah untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian guna menganalisis seberapa efektif pelaksanaan PATEN di Kecamatan Pauh Kota Padang.

Tabel 1. 3

Pencapaian Indikator Kinerja Kecamatan Pauh Tahun 2021 – 2024

NO	SASARAN	INDIKATOR KINERJA	REALISASI			
			Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023	Tahun 2024
1	Meningkatnya Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan	Indeks Kepuasan Masyarakat	83,79	80,53	83,62	86,12

Sumber: Laporan Akhir SKM Kota Padang Tahun 2024

Tabel 1.3 menunjukkan pencapaian Indikator Kinerja Kecamatan Pauh Tahun 2021–2024, dan seperti yang ditunjukkan, pencapaian target kinerja masih tidak stabil. Namun demikian, tingkat kepuasan masyarakat sering kali menghadapi tantangan yang bervariasi antar daerah. Studi menunjukkan, misalnya bahwa faktor seperti kecepatan pelayanan, keramahan, dan akurasi layanan merupakan determinan utama kepuasan masyarakat⁵.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Pauh di Kota Padang masih mengalami berbagai masalah, termasuk terbatasnya sarana dan prasarana, gangguan pada jaringan internet, dan ketidakpastian waktu penyelesaian layanan yang berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat. Kondisi ini terlihat dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Pauh yang, meskipun tergolong baik, masih lebih rendah jika dibandingkan dengan kecamatan lain di Kota Padang. Pertentangan antara kondisi ideal yang digariskan oleh teori dan situasi nyata di lapangan inilah yang menunjukkan adanya celah dalam penelitian, sehingga dibutuhkan studi yang lebih mendalam tentang pelaksanaan PATEN dan merumuskan langkah-langkah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Pauh di Kota Padang.

⁵ Suandi, “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur,” *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol. 1, No. 2 (2019)

Pemerintah Kecamatan Pauh telah menetapkan sasaran untuk indeks kepuasan masyarakat. Untuk mencapai sasaran tersebut, semua cara dan upaya akan dilakukan. Para aparatur negara harus sadar bahwa mereka bekerja di sektor publik. Saat ini, pemerintah ingin mengembalikan kepercayaan publik dengan memperbaiki pelayanan publik agar masyarakat mendapat layanan prima. Keberhasilan organisasi bergantung pada kualitas kinerja anggotanya. Oleh karena itu, aparatur harus melaksanakan tujuan pemerintah untuk kebaikan bangsa dan negara.

Dalam mengelola Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), capaian kinerja dapat dicapai dengan bantuan sumber daya manusia (SDM) yang berpengalaman di bidangnya. Berikut sumber daya manusia dimiliki oleh pemerintah Kecamatan Pauh:



Tabel 1. 4**Sumber Daya Manusia Di Kantor Camat Pauh Tahun 2025**

No	Nama	Jabatan
1	Rani Afrizal, S.STP	Kasi Tata Pemerintahan
2	Zulnidyane Dwimeifli, A.Md	Operator Siak
3	Afmawati, S.E	Penata Layanan Operasional (PPPK)
4	Haryuna Wida, A.Md	Pengelola Layanan Operasional (PPPK)
5	Bahria Safinah	Pengadministrasi Perkantoran (PPPK)
6	Wella Rizani	Pengadministrasi Perkantoran (PPPK)
7	Raju Putra	Pengadministrasi Perkantoran (PPPK)
8	Fadila Oktavia	Pengadministrasi Perkantoran (PPPK)

Sumber: Data Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Camat Pauh Kota Padang

2025

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa Kantor Camat Pauh Kota Padang didukung oleh sumber daya manusia yang terdiri atas camat, sekretaris kecamatan, kepala seksi, kepala subbagian, staf pelaksana, serta tenaga pendukung yang memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai dengan struktur organisasi yang berlaku. Pembagian tugas tersebut menunjukkan adanya pengaturan fungsi kerja yang jelas pada setiap unsur organisasi, sehingga diharapkan dapat mendukung kelancaran penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Namun, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan tidak hanya bergantung pada ketersediaan aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh kesesuaian antara jumlah sumber daya manusia dengan beban kerja yang harus dilaksanakan. Tingginya jumlah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pada layanan nonperizinan seperti penerbitan KTP, Kartu Keluarga, dan dokumen administrasi kependudukan lainnya, mengharuskan aparatur pelayanan menangani permohonan masyarakat dalam jumlah yang cukup besar. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan beban kerja pegawai, terutama apabila jumlah petugas yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan volume pelayanan yang harus diselesaikan.

Selain itu, efektivitas penyelenggaraan PATEN juga dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam melaksanakan koordinasi dan kerja sama sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan. Pembagian tugas yang jelas memungkinkan setiap pegawai menjalankan perannya secara optimal sehingga proses pelayanan dapat berlangsung secara lebih terarah, cepat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Apabila terdapat ketidakseimbangan distribusi beban kerja atau keterbatasan sumber daya manusia pada unit pelayanan tertentu, maka kondisi tersebut dapat memengaruhi keterlambatan dalam penyelesaian layanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, ketersediaan sumber daya manusia yang memadai, pembagian tugas yang jelas, serta distribusi beban kerja yang proporsional merupakan faktor penting yang mendukung efektivitas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Oleh karena itu, kondisi sumber daya manusia diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kapasitas aparatur yang dimiliki mampu mendukung

pencapaian tujuan organisasi dalam memberikan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat di Kecamatan Pauh Kota Padang. Banyak masyarakat yang datang ke Kantor Camat untuk mendapatkan layanan publik karena banyaknya jenis layanan publik yang ada di pemerintahan kecamatan. Adapun layanan yang ada di kantor camat yaitu:

Tabel 1. 5
Jenis Jenis Layanan Yang Ada Di Kantor Camat Pauh Kota Padang

No	Jenis Layanan
1	Pengurusan/permohonan KK
2	KTP el pemula
3	Pengurusan surat pernyataan ahli waris
4	Pelayanan pindah antar kecamatan (Kec.Asal)
5	Pelayanan pindah antar kecamatan (Kec.Tujuan)
6	Pembuatan surat dispensasi nikah

Sumber: SOP Pelayanan Publik Kecamatan Pauh Kota Padang Tahun 2024

Berdasarkan Tabel 1.5 Pelayanan publik di Kantor Camat Pauh terdiri dari enam jenis layanan. Keenam layanan tersebut merupakan jenis layanan dasar yang paling sering dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan dan umum.

Berdasarkan data mengenai layanan di Kantor Camat Pauh Kota Padang, terdapat enam jenis layanan publik yang disediakan, meliputi layanan perizinan dan non-perizinan. Mengingat banyaknya layanan publik yang harus diberikan kepada masyarakat, aparatur penyelenggara pelayanan diharapkan mampu menunjukkan

kinerja terbaik, terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat waktu, serta menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses.

Tabel 1. 6

**Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Kecamatan Pauh Kota Padang
2024**

No	Kegiatan	Pelaksana	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengajukan persyaratan dan KTP-el berupa fotocopy KK terbaru, Fotocopy Ijazah Terakhir/Fotocopy Akta kelahiran	Pemohon	Berkas Pemohon	5 Menit	Berkas Pemohon
2	Memeriksa berkas pengajuan perekaman KTP-el Pemula. Jika tidak setuju dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi/diperbaiki	Operator	Berkas Pemohon	5 Menit	Berkas Pemohon
3	Memeriksa berkas pemohon. jika setuju diserahkan kepada petugas registrasi untuk diregistrasikan.	Operator	Berkas Pemohon	5 Menit	Berkas Pemohon



4	Melakukan pengajuan rekam data melalui aplikasi SIAK	Petugas Perekam	Berkas Pemohon	3 menit	Berkas Pemohon
5	Melakukan perekaman data biometrik pemohon	Petugas Perekam	Berkas Pemohon	10 Menit	Berkas Pemohon
6	Mencatatkan registrasi perekaman data KTP el pemula	Petugas Perekam	Berkas Pemohon	3 Menit	Berkas Pemohon yang telah di stempel tanggal pertama
7	Proses pencetakan KTP el oleh Disdukcapil	Disdukcapil	Data Perekaman KTP El	5 Hari	KTP El
8	Penyerahan KTP el dari disdukcapil ke kantor kecamatan dan diterima oleh petugas loket	Operator	Berkas Pemohon	5 Menit	Berkas Pemohon
9	Menandatangani berita acara penyerahan setelah pengecekan KTP el yang diantar	Operator	Berita Acara	3 Menit	Berita Acara yang ditanda tangani
10	Penyerahan KTP el dari operator ke pemohon	Pemohon	Berkas Pemohon	3 Menit	KTP el dan tanda terima
11	Pemohon melakukan aktivitasi IKD	Pemohon	KTP El	5 menit	Terdaftar IKD

	(Identitas Kependudukan Capil)				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

Sumber: SOP Kantor Kecamatan Pauh Kota Padang

Berdasarkan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik di Kantor Camat Pauh Kota Padang, Keberadaan SOP ini menunjukkan bahwa secara normatif Kantor Camat Pauh telah memiliki pedoman kerja yang jelas sebagai acuan bagi aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



Tabel 1. 7
Rekap layanan Kantor Camat Pauh Kota Padang Tahun 2025

No	Kegiatan	Bulan												
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Jumlah
1	Surat keterangan ahli waris	2	4	1	2	7	5	13	9	5	5	4	3	148
2	Dispensasi nikah	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5
3	Rekomendasi penelitian	2	3	4	3	4	5	0	3	3	4	2	2	33
4	Rekomendasi selesai penelitian	2	1	3	2	3	6	2	0	1	1	1	1	23
5	Daftar susunan keluarga/pensiun	0	2	5	5	4	2	0	0	2	4	1	0	25
6	Surat pernyataan tidak terikat dinas	0	34	2	0	0	1	2	2	0	1	10	0	52

7	SKBD (Surat keterangan bersih diri)	0	1	0	1	11	16	0	0	9	18	0	0	56
8	el-Ktp	223	321	209	231	223	418	459	245	328	314	275	263	3509
9	KIA(Kartu Identitas Anak)	0	52	22	0	15	5	1	0	0	0	0	0	95
	Jumlah	229	420	246	245	268	458	477	259	348	347	293	270	3946

Sumber: Data Rekap Kegiatan Pelayanan Di Kantor Camat Pauh Kota Padang Tahun 2025



Berdasarkan data pada Tabel 1.7, penelitian ini berfokus pada penyelenggaraan pelayanan nonperizinan. Penetapan fokus tersebut didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, pelayanan nonperizinan merupakan jenis pelayanan yang paling banyak diselenggarakan di Kantor Camat Pauh. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya jumlah pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan e-KTP yang mencapai 3.509 layanan dari total 3.946 layanan selama tahun 2025. Tingginya jumlah pelayanan tersebut mencerminkan bahwa pelayanan nonperizinan merupakan layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pelayanan ini menjadi aspek yang penting untuk dikaji dalam menilai efektivitas organisasi Kecamatan Pauh sebagai penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Selain itu, pelayanan nonperizinan memiliki keterkaitan yang erat dengan pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai layanan, seperti pengurusan dokumen kependudukan, penerbitan surat keterangan, dan administrasi lainnya, merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi masyarakat untuk memperoleh berbagai hak administratif. Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan pelayanan nonperizinan menjadi salah satu faktor yang menentukan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Berdasarkan observasi dilapangan menunjukkan bahwa permasalahan yang ditemukan juga lebih banyak terjadi pada pelayanan nonperizinan. Permasalahan tersebut meliputi keterlambatan penyelesaian dokumen administrasi kependudukan, gangguan jaringan yang menghambat proses pelayanan, serta masih adanya masyarakat yang harus kembali ke kantor kecamatan untuk memastikan dokumen yang diajukan telah selesai diproses. Berbagai kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan nonperizinan merupakan layanan yang paling relevan untuk dijadikan fokus penelitian karena mampu menggambarkan efektivitas organisasi Kecamatan Pauh dalam menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), baik dari aspek pelaksanaan pelayanan maupun kendala yang dihadapi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan yang terjadi Untuk layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), terkadang tidak mungkin melakukan perekaman KTP karena sarana dan prasarana yang seharusnya tersedia rusak atau jaringan yang lelet. Namun, sarana dan prasarana tersebut seharusnya dapat diperbaiki segera agar kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak berkurang. Selain itu, fenomena ini juga terjadi ketika masyarakat yang ingin mendapatkan kartu tanda penduduk (KTP) asli yang telah dicetak harus sering mengunjungi Kantor Camat Pauh Kota Padang untuk memastikan apakah KTP yang mereka ajukan sudah tersedia. Masyarakat yang seharusnya mendapatkan KTP asli pada tanggal yang sudah dijanjikan malah harus kembali lagi untuk mengambil KTP asli dengan penambahan waktu yang diberikan oleh petugas. Begitupun dengan pengurusan Kartu Keluarga (KK) masyarakat harus berulang ulang

untuk memastikan dokumen mereka sudah selesai atau belum. Berikut adalah hasil wawancara yang peneliti peroleh dari masyarakat:

“Kemaren tu saya dijanjikan nya tiga hari, trus kenapa belum datang, kemaren tu kata nya tiga hari kerja sudah siap, ini udah satu minggu belum juga siap, saya perlu ktp kak” (Wawancara dengan syakila, Masyarakat yang menerima layanan dari Kantor Camat Pauh Kota Padang, pada 29 Desember 2025)

Dari kutipan wawancara diatas dapat diketahui bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayanan ke Kantor Camat Pauh Kota Padang merasa pelayanan yang diberikan tidak jelas, sehingga membuat masyarakat harus bolak balik ke Kantor Camat Pauh untuk memastikan KTP mereka sudah selesai. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih ditemukan prosedur pelayanan yang belum tersosialisasi dengan baik, sehingga menyebabkan alur pelayanan menjadi kurang efisien bagi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, responsivitas aparatur pelayanan masih tergolong rendah, khususnya dalam memberikan daya tanggap terhadap kebutuhan, keluhan, dan pertanyaan masyarakat. Di sisi lain, produktivitas waktu pelayanan juga masih belum optimal, yang ditandai dengan proses pelayanan yang relatif lambat dan kurang efisien sehingga berdampak pada efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pauh Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dituangkan pada latar belakang diatas,maka penulis dalam penelitian mengambil masalah:

Bagaimana Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pauh Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka,tujuan penelitian yang ingin dicapai Adalah:

Untuk Mendeskripsikan Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Administasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Pauh Kota Padang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin penulis capai dalam penulisan proposal ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan PATEN di Kantor Camat Pauh Kota Padang dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berfokus pada Administrasi Publik, khususnya Manajemen Publik, secara teoritis penelitian ini berkontribusi pada perkembangan Ilmu Pengetahuan Administrasi Publik.

1.4.2 Manfaat praktis

1. Bagi Peneliti

Adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis sehingga dapat membantu penulis dalam membahas dan memecahkan masalah.

2. Bagi Lembaga

Manfaat yang diharapkan yaitu sebagai bentuk kontribusi, masukan, dan acuan kepada instansi terkait yaitu Kantor Camat Pauh dalam rangka Pemenuhan Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini juga memberikan manfaat kepada masyarakat mengenai pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh Kantor Camat Pauh Kota Padang. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat atau masukan bagi pelaksanaan pelayanan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

