

**EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN KUBUNG KABUPATEN
SOLOK**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Publik



OLEH :

RESTI GUSTYA AZHARI

17042080

**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

Nama : Resti Gustya Azhari

TM/NIM : 2017/17042080

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

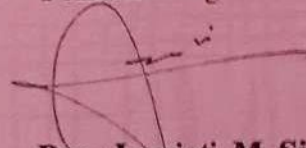
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 25 Agustus 2022

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Dra. Jumiati, M. Si

NIP.19621102 1109 198602 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI
Dinyatakan Lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

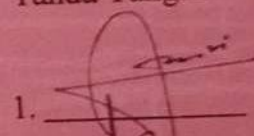
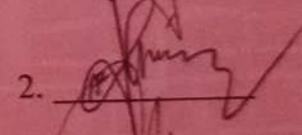
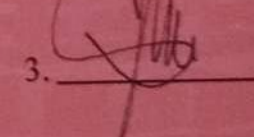
Pada Hari Kamis, 25 Agustus 2022 Pukul 15.00 WIB s/d 16.00 WIB

**Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok**

Nama : Resti Gustya Azhari
TM/NIM : 2017/17042080
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

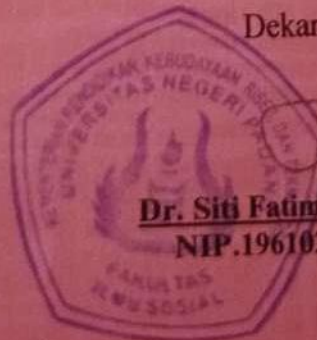
Padang, 25 Agustus 2022

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra. Jumiati, M.Si	1. 
Anggota	: Dr. Lince Magriasti, S. IP. M.Si	2. 
Anggota	: Drs. Syamsir, M.Si., Ph. D	3. 

Mengesahkan:

Dekan FIS UNP



Dr. Siti Fatimah, M.Pd., M.Hum
NIP.19610218 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Resti Gustya Azhari
TM/NIM : 2017/17042080
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok**" adalah benar hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, hal tersebut tak lain merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan dengan baik sebagaimana mestinya.

Padang, 25 Agustus 2022

Saya yang menyatakan



Resti Gustya Azhari
2017/17042080

ABSTRAK

Resti Gustya Azhari : TM / Nim 2017/17042080 Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan proses pelaksanaan pelayanan yang ada di kecamatan. Di Kecamatan Kubung PATEN dilaksanakan berdasarkan Perbup Kabupaten Solok No. 25 tahun 2016 tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat dilingkungan pemerintahan Kabupaten Solok. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kubung belum dilaksanakan secara maksimal, yaitu belum tercapainya keseluruhan tujuan PATEN yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok dan, 2) kendala dalam penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Informan Peneliti terdiri atas Camat, Sekretaris Camat, Kasi PATEN, Staf PATEN, dan masyarakat Kecamatan Kubung. Informan penelitian ditentukan dengan cara purposive sampling.

Teknik pengumpulan data penelitian dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Jenis penelitian menggunakan metode kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok belum cukup efektif. Hal ini terlihat dari belum terealisasinya aspek keberhasilan program, masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan, dan tujuan program belum tercapai secara menyeluruh. Namun dari segi keberhasilan sasaran dan tingkat input dan output sudah terealisasikan. Selain itu terdapat kendala dalam penerapan PATEN yaitu dari segi sarana dan prasarana yang belum memadai, teknologi yang belum maksimal, proses penyampaian informasi belum maksimal dan minimnya partisipasi masyarakat dalam program PATEN. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pemerintah Kecamatan Kubung memaksimalkan penyediaan sarana dan prasarana dan merealisasikan tujuan PATEN secara keseluruhan.

Kata Kunci: Efektivitas, PATEN, Kendala, Kecamatan

ABSTRACT

Resti Gustya Azhari : TM / Nim 2017/17042080 Effectiveness of Implementing District Integrated Administrative Services (PATEN) in Kubung District, Solok Regency

District Integrated Administrative Services (PATEN) is the process of implementing services in the sub-district. In Kubung District, PATEN is implemented based on the Perbup of Solok Regency No. 25 of 2016 concerning the delegation of some of the authority of the Regent to the Camat within the Solok Regency government. The implementation of PATEN in Kubung District has not been carried out optimally, namely the overall goal of PATEN has not been achieved, namely bringing services closer to the community.

The problem in this study is how effective the application of the District Integrated Administrative Service (PATEN) is in Kubung District, Solok Regency. The purpose of this study was to determine 1) the effectiveness of the implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) in Kubung District, Solok District and, 2) the obstacles in the application of the District Integrated Administrative Service (PATEN) in Kubung District, Solok District. Research informants consisted of the Camat, Secretary of the Camat, Head of PATEN, PATEN staff, and the people of Kubung District. Research informants were determined by purposive sampling.

The technique of collecting research data is by interviewing, observing, and studying documentation. This type of research uses qualitative methods. The results showed that the effectiveness of the implementation of the District Integrated Administration Service (PATEN) in Kubung District, Solok Regency was not effective enough. This can be seen from the unrealized aspects of the program's success, people who are not satisfied with the service, and the overall program objectives have not been achieved. However, in terms of the success of the target and the level of input and output, it has been realized. In addition, there are obstacles in the application of PATEN, namely in terms of inadequate facilities and infrastructure, technology that has not been maximized, the process of delivering information has not been maximized and the lack of community participation in the PATEN program. Based on the results of the study, it is expected that the Kubung District government will maximize the provision of facilities and infrastructure and realize the overall goal of PATEN.

Keywords: Effectiveness, PATEN, Constraints, District

KATA PENGANTAR



Assallamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya-lah penyusunan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok”**. ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana, pada program studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah terlibat membantu dalam proses penulisan skripsi ini:

1. Bapak Prof. Drs. Ganefri, M.Pd., Ph.D. selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr.Siti Fatimah,M.Pd,M.Hum selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Aldri Frinaldi S.H, M.Hum, Ph.D selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Karjuni Dt Maani, M.Si selaku Sekretaris Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dorongan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Lince Magriasti, S.IP. M.Si dan Bapak Drs. Syamsir, M.Si., Ph.D selaku dosen penguji skripsi yang telah meluangkan waktu dalam melaksanakan ujian serta revisi skripsi yang dibuat.
7. Bapak dan Ibuk Dosen staf pengajar pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
8. Staf karyawan/karyawati kepastakaan dan staf administrasi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.
9. Bapak Drs. Sujanto Amrita selaku Camat Kecamatan Kubung Kabupaten Solok yang telah memberikan izin untuk penelitian ini.
10. Staf Karyawan/karyawati Kecamatan Kubung Kabupaten Solok
11. Kedua orang tua tercinta Ibu Wernita dan Bapak Zalmi Hendri yang selalu mendoakan, memberikan semangat, kasih sayang, dan segala pengorbanan yang selama ini dengan sabar dan tidak pernah putus asa yang selalu mengiringi setiap langkah kehidupan penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada adik-adik penulis yang selalu mendoakan dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kepada keluarga besar penulis yang selalu mendoakan, memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada Amelia Syafitri yang telah membantu dari awal pembuatan skripsi ini, terimakasih atas doa, semangat dan dorongannya, terimakasih telah menjadi sahabat yang selalu ada untuk penulis.
15. Teruntuk para sahabat Netra Roseria Dan Meilin Nasti yang selalu membantu serta selalu memberi dukungan dan semangat.

16. Rekan-rekan seperjuangan mahasiswa keluarga besar Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang tahun 2017 terimakasih informasi dan semangatnya.
17. Rekan-rekan mahasiswa Universitas Negeri Padang terima kasih untuk masukan dan dukungan dalam penyelesaian penelitian ini.
18. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu.

Penulis menyadari betul bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga membutuhkan kritik dan saran yang dapat membangun skripsi ini menjadi layak. Penulis meminta maaf yang sedalam-dalamnya atas kesalahan yang dilakukan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik untuk para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Padang, 12 Januari 2022

Penulis

Resti Gustya Azhari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teoritis	13
1. Konsep Efektivitas	13
2. Pelayanan Publik	18
3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	22
4. Kendala Penerapan Pelayanan Publik.....	33
B. Kajian Penelitian yang Relevan	36
C. Kerangka Konseptual	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian.....	39
C. Informan Penelitian	39
D. Jenis dan Sumber Data	40
E. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Temuan Umum	45
B. Temuan Khusus	54
C. Pembahasan	65

1. Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok	65
2. Kendala Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	75
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelayanan.....	6
Tabel 3. 1 Daftar Nama Informan Penelitian	40
Tabel 4. 1 Luas Nagari di Kecamatan Kubung	46
Tabel 4. 2 Penduduk Per Nagari di Kecamatan Kubung	47
Tabel 4. 3 Unsur Layanan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Kubung Tahun 2021	58
Tabel 4. 4 Tarif Retribusi IMB.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	38
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Kecamatan Kubung	45
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Kubung.....	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelayanan sebagaimana telah ditentukan dalam undang-undang yang diperuntukan untuk setiap masyarakat guna memenuhi kepentingan masyarakat akan barang, jasa, serta pelayanan di bidang administrasi yang telah disediakan oleh lembaga pelayanan publik (UU No. 25 Tahun 2009).

Kegiatan pelayanan publik ialah kewajiban/tanggung jawab pemerintah serta perangkatnya pada masyarakat untuk membangun masyarakat yang makmur, adil dan juga sejahtera. Pelayanan publik adalah janji pemerintah untuk menciptakan kesejahteraan bagi rakyatnya. Pada proses pengelolaan pelayanan publik di suatu negara, bagian yang dilayani merupakan bagian dari publik atau warga, baik publik yang bersifat internal/pemerintah ataupun eksternal/warga (Maulidiah. 2014:18).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik merupakan rujukan bagi pengelola/penyelenggara negara dalam menyampaikan pelayanan yang terbaik yang dijadikan sebagai rujukan oleh warga negara dalam menerima suatu pelayanan. Pelayanan dapat dikatakan berhasil jika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan dan kepuasan ini tentunya harus sinkron dengan peraturan perundang-undangan.

Proses pelayanan publik yang dilakukan sejauh ini dapat dikatakan belum sepenuhnya sinkron dengan yang diharapkan. Realitanya beberapa

pelayanan publik yang diterima masyarakat masih terdapat pelanggaran ataupun bertentangan dengan dasar/landasan konstitusi, peraturan perundang-undangan serta etika pemerintahan. Berdasarkan Sinaga dan Hidayat (2016:7) ada beberapa hal yang menjadi penyebab pelayanan publik belum maksimal yakni salah satunya ialah kualitas pelayanan yang diberikan oleh perangkat pemerintahan pada rakyat belum memenuhi syarat pelayanan yang baik yaitu seperti bukti fisik (tangible), empati (empathy), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability), jaminan (assurance).

Selain itu penyelenggaraannya yang belum maksimal terlihat pada keluhan serta pengaduan dari masyarakat terkait proses pelayanan yang berbelit-belit, kegiatan pelayanan yang lama/lambat, tidak ada kepastian terhadap jangka waktu pelayanan, kurangnya etika petugas dalam memberikan pelayanan serta biaya yang mahal. Alasan-alasan tadi mengakibatkan gambaran yang kurang baik terhadap pemerintah. Ditambah dengan kondisi geografis daerah dimana tidak semua penduduk bertempat tinggal dekat dengan pusat pemerintahan, hal ini dapat menyebabkan kurang efektifnya pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan kondisi/situasi yang dipaparkan diatas, maka perlunya dilakukan berbagai upaya pemugaran kualitas pelayanan publik agar terciptanya pelayanan publik yang baik. Usaha untuk menciptakan pelayanan publik yang optimal bukanlah suatu hal yang mudah, hal ini menyangkut pembaharuan terhadap berbagai aspek yang telah membudaya dalam kinerja pemerintah. Diantara beberapa aspek tadi merupakan kultur birokrasi yang tidak aman yang sudah usang dan mekanisme serta etika pelayanan yang

menjalar pada birokrasi yang sangat jauh dari nilai-nilai serta praktik yang menghargai rakyat sebagai warga negara yang berdaulat. Kemampuan seorang dalam menyampaikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pada para pelanggan menggunakan standar yang telah ditetapkan merupakan wujud dari pelayanan yang berkualitas.

Kecamatan adalah organisasi perangkat daerah (OPD) dibawah kabupaten/kota dan merupakan organisasi pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat. Pemerintah kecamatan merupakan unit organisasi pemerintahan daerah menempati posisi strategis dikarenakan berada di garda terdepan dan dihadapkan langsung dengan masyarakat. Untuk memenuhi pengembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah ke arah penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas, maka perlu dioptimalkan peran badan pemerintahan sebagai sarana dalam memberikan pelayanan publik daerah. Atas dasar itulah maka dibentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau yang dikenal dengan sebutan PATEN (Wahyuni, 2019:23).

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan menyatakan bahwa PATEN merupakan proses pelaksanaan pelayanan publik di lingkup kecamatan dimana proses pengelolaannya mulai dari awal pengajuan hingga ke tahap diterbitkannya dokumen dilakukan di satu kawasan. PATEN juga didefinisikan sebagai suatu aktivitas penyelenggaran pelayanan publik di kecamatan dimana proses pengelolaannya di dari tahap pengajuan yang dianjurkan oleh rakyat sinkron dengan kepentingannya, sampai pada

penerbitan dokumen dilakukan seluruhnya melalui satu loket pelayanan, karena efisiensi serta efektivitas pelayanan publik menjadi hal utama yang dilihat oleh warga pada penyelenggaraan pelayanan publik selama ini (Maulidiah. 2014: 236).

Selama ini, ketika masyarakat kecamatan datang ke kantor kecamatan untuk melakukan pengurusan pelayanan administrasi, maka harus mendatangi setiap petugas yang berkepentingan, seperti harus menemui kepala seksi, menemui sekretaris camat dan camat. Sekarang dengan adanya PATEN maka tidak perlu lagi menemui setiap petugas.

Persyaratan untuk memperoleh pelayanan publik, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pelayanan administrasi sudah ada ketentuannya dan diumumkan secara terbuka kepada masyarakat pada papan pengumuman kantor camat, dan bahkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) telah dikuatkan dengan peraturan daerah setempat. Jika pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan yang ada di SOP, maka masyarakat dapat mengadukan permasalahan tersebut kepada pemerintah tingkat atasnya, oleh karena itu di kantor kecamatan harus ada kota pengaduan warga bukan hanya kotak saran.

PATEN juga dimaksudkan agar kecamatan menjadi sentral pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena secara geografis dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat itu sendiri. Untuk mewujudkannya, maka kecamatan harus memenuhi syarat yaitu dengan adanya sebagian pelimpahan kewenangan dari Walikota/Bupati kepada Camat. Oleh karena itu, pelayanan yang akan diberikan oleh kecamatan

kepada masyarakat akan lebih berkualitas, cepat, mudah dan terbuka. Peningkatan kualitas pelayanan melalui PATEN juga dapat menghemat waktu serta biaya pelayanan dikarenakan lokasi kecamatan lebih dekat dengan masyarakat jika dibandingkan dengan ibukota pemerintahan.

Setelah diterbitkannya kebijakan tentang PATEN provinsi Sumatera Barat juga melaksanakan kebijakan ini, sampai tahun 2020 PATEN telah diterapkan pada 61 kecamatan di 19 kota. Pelaksanaan PATEN di kota/kabupaten di Provinsi Sumatera Barat tersebar di beberapa wilayah mulai dari Padang, Padang Pariaman, Padang Panjang dan salah satunya kabupaten Solok (Data Rincian Perkembangan Penerapan Pedoman Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tahun 2020). Dengan disahkannya peraturan yang mewajibkan seluruh kecamatan di Indonesia untuk melaksanakan PATEN, dan tuntutan *good governance* dari masyarakat, mendorong Kecamatan Kubung di Kabupaten Solok untuk melaksanakan PATEN.

Kantor Kecamatan Kubung Kabupaten Solok ialah salah satu organisasi perangkat daerah (OPD) yang memiliki misi memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat sesuai dengan pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dengan adanya PATEN diharapkan dapat memberikan kemudahan serta kepuasan kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang sebelumnya dirasa lebih lambat, kompleks dan berbelit-belit.

Berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Eti selaku Kasi PATEN Kecamatan Kubung tanggal 02 Juni 2021 mengatakan bahwa :

“...secara resmi kecamatan Kubung mulai aktif menjalankan program PATEN sejak tahun 2018 setelah adanya pelimpahan sebagian wewenang

Bupati Kabupaten Solok kepada Camat Kubung melalui Perbup Solok No. 25 Tahun 2016 tentang pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada camat di lingkungan pemerintahan Kabupaten Solok. Jenis pelayanan yang ada dalam PATEN di Kecamatan Kubung diantaranya yaitu Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Pengantar Keterangan Catatan Keterangan Kepolisian (SKCK), Surat Ahli Waris, Akta Jual Beli, Surat Pengantar Izin Gangguan, Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Pindah, Surat Dispensasi Nikah, Surat Daftar Susunan Keluarga.”

Berikut disajikan data jumlah pelayanan yang dilakukan tahun 2021 yaitu :

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2021
1	Pembuatan KTP	124
2	Pembuatan KK	52
3	Pembuatan SKTM	610
4	Pembuatan Surat Pengantar SKCK	46
5	Pembuatan Surat Ahli Waris	39
6	Pembuatan Akta Jual Beli	363
7	Pembuatan Surat Pengantar Izin Gangguan	55
8	Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	38
9	Pembuatan Surat Pindah	84
10	Pembuatan Surat Dispensasi Nikah	24
11	Pembuatan Surat Daftar Susunan Keluarga	96

(Sumber : Kecamatan Kubung 2021)

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pelaksanaan PATEN harus dilakukan kecamatan paling lambat 5 tahun sejak ditetapkan. Namun Kecamatan Kubung baru melaksanakan PATEN tahun 2018. Hal ini disebabkan karena menurut Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 terdapat 3 persyaratan yang harus dipenuhi kecamatan untuk ditetapkan sebagai kecamatan PATEN. Persyaratan tersebut yaitu substantif, administratif dan

teknis. Persyaratan substantif berupa pendelegasian sebagian kewenangan walikota kepada camat baik perizinan maupun non perizinan.

Selanjutnya secara administratif, kecamatan pelaksana PATEN harus memiliki standar pelayanan dan uraian tupoksi yang jelas. Secara teknis kecamatan pelaksana PATEN harus memiliki sarana dan prasarana dan pelaksana teknis untuk mendukung pelayanan. Sedangkan faktanya Kecamatan Kubung belum memenuhi ketiga persyaratan tersebut yaitu sarana dan prasarana pendukung yang belum memadai, dan kurangnya pemahaman staf dan masyarakat terhadap program.

PATEN bisa dikatakan telah berhasil apabila sudah dijalankan sesuai dengan tujuannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dilakukan dengan cara kecamatan harus memenuhi aspek-aspek sistem PATEN yaitu aspek fisik, proses, sumber daya manusia, ketersediaan informasi, database, dan partisipasi masyarakat. Dan juga untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang bisa langsung selesai di kecamatan tanpa harus mengurus lagi ke kabupaten.

Berdasarkan observasi awal, penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kecamatan Kubung seharusnya sesuai dengan sistem PATEN yaitu pada aspek fisik, ditemukan loket/meja khusus untuk pelayanan dimana berhubungan langsung dengan warga yaitu menerima berkas dan menyerahkan berkas. Pada aspek proses, masyarakat cukup menyerahkan berkas persyaratan di loket, kemudian bisa menunggu di ruang tunggu dan menerima

hasil dokumen. Alur prosesnya ditampilkan secara jelas dan transparan. Selain itu ada pendelegasian wewenang apabila staf yang bersangkutan tidak hadir. Namun berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Eti selaku Kasi PATEN di Kecamatan Kubung tanggal 02 Juni 2021 mengatakan : “...belum ada pendelegasian wewenang apabila staf yang bersangkutan tidak hadir.”

Lebih lanjut menurut aspek sumber daya manusia, ditemukannya staf khusus yang melayani masyarakat, namun setiap pegawai belum memiliki peran yang jelas dalam melayani masyarakat. Pada aspek ketersediaan informasi, dalam penyelenggaraan PATEN harus ada informasi tentang jenis layanan, waktu untuk menerima layanan, biaya dan prosedur akan disediakan, serta sosialisasi terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Pembayaran harus dicatat secara transparan dan komprehensif, sehingga dipantau secara langsung.

Berdasarkan observasi awal penulis, di Kantor Kecamatan Kubung penulis tidak menemukan papan informasi tentang jenis-jenis pelayanan yang diberikan, persyaratan, biaya beserta waktu pembuatan dokumen. Dengan tidak terdapatnya papan informasi mengenai biaya pelayanan akan menyebabkan masyarakat dapat mengeluarkan biaya lebih banyak untuk mengharapkan dokumennya selesai dengan cepat. Tidak adanya papan informasi mengenai persyaratan pelayanan dapat menyebabkan lambatnya proses pelayanan karena dokumen persyaratan tidak lengkap. Dan juga kurang adanya sosialisasi kepada masyarakat mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sehingga masyarakat masih terpaku pada kebijakan lama yang masih berbelit belit sehingga menyebabkan masyarakat

malas untuk mengurus segala administrasi yang menjadi kewajiban masyarakat. Dan juga seperti pembuatan KTP dan KK masih banyak masyarakat yang membuatnya langsung ke Disdukcapil Kabupaten Solok padahal sudah bisa dilakukan di Kecamatan.

Lebih lanjut aspek database, kecamatan harus memiliki database layanan yang dikelola secara sistematis dan terus diperbarui. Namun berdasarkan wawancara penulis dengan Ibu Eti selaku Kasi PATEN mengatakan bahwa : “...tidak adanya sistem database pelayanan dalam bentuk software sehingga menyebabkan catatan pelayanan masih dilakukan secara manual pada buku.”

Berdasarkan wawancara tersebut, hal itu dapat menyebabkan sulitnya mengukur keefektivitasan pelayanan karena data yang ada masih secara manual. Selanjutnya aspek partisipasi masyarakat. Masyarakat memiliki akses informasi layanan, sehingga memudahkan dalam memberikan saran perbaikan. Masyarakat juga dapat mengajukan pengaduan apabila pelayanan yang diterima tidak memenuhi ketentuan yang telah ditentukan. Namun berdasarkan website Kecamatan Kubung, ditemukan bahwa informasi yang diberikan tentang Pelayanan PATEN belum memadai.

Tujuan penyelenggaraan PATEN lainnya yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal ini, di Kecamatan Kubung bisa mengurus dokumen tanpa harus mengurus lagi di Kabupaten. Namun berdasarkan wawancara Penulis dengan sekretaris camat yaitu bapak Agus mengatakan bahwa : “...di Kecamatan Kubung hanya bisa mengurus surat rekomendasi dan setelah itu harus mengurus dokumen lanjutan di kabupaten.”

Berdasarkan uraian diatas dan permasalahan yang terjadi di lapangan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Efektivitas Penerapan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok*”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas dapat disimpulkan identifikasi masalahnya ialah;

1. Belum ada pendelegasian wewenang apabila staf yang bersangkutan tidak hadir.
2. Tidak ada papan informasi jenis pelayanan yang diberikan, persyaratannya, biaya serta waktu pembuatan dokumen.
3. Tidak adanya sistem database pelayanan dalam bentuk software sehingga menyebabkan catatan pelayanan masih dilakukan secara manual.
4. Informasi yang diberikan tentang Pelayanan PATEN belum memadai.
5. Akibat minimnya sosialisasi publik terkait pelayanan administrasi terpadu kecamatan, masyarakat masih terpaku pada kebijakan lama yang masih berbelit belit.
6. Di Kecamatan Kubung hanya bisa mengurus surat rekomendasi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas dapat disimpulkan pembatasan masalah pada penelitian ini ialah Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, adapun yang menjadi rumusan masalah ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok?
2. Apa kendala dalam penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini ialah :

1. Untuk mengetahui efektivitas penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok
2. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna sebagai bahan masukan pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Administrasi Publik pada umumnya terkhusus terkait dengan mata kuliah Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Instansi, hasil penelitian ini sebagai gambaran atau masukan dalam penyelenggaraan kebijakan program yang berhubungan

dengan pelaksanaan program PATEN khususnya di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok

- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini berguna sebagai tambahan wawasan bagi masyarakat sejauh mana efektivitas penerapan PATEN di Kecamatan Kubung.
- c. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan kesempatan untuk menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah, menambah pengetahuan tentang masalah yang berkenaan dengan pelayanan.