



EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATANDI KECAMATAN GUGUK PANJANG KOTA BUKITTINGGI

Didi Apriyudi, Wendra Yunaldi & Nessa Fajriyana Farda

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email: apriyudididi@gmail.com , wendrayunaldi78@gmail.com & neskenes88@gmail.com

Abstract

The policy regarding integrated sub-district administration services is made in order to make it closer, easier, and shorten the time for licensing/non-licensing administration services at the sub-district level, especially for sub-districts that are far from city government offices and difficult to reach due to geographical factors and inadequate road infrastructure. in the District of Guguk Panjang is marked by the delegation of some government affairs which are the authority of the Mayor to the Camat in the City of Bukittinggi as contained in the Regulation of the Mayor of Bukittinggi Number 10 of 2015 concerning Delegation of some of the Authority of the Mayor of Bukittinggi to the Camat concerning Standards and Descriptions of Integrated Administrative Services in the City of Bukittinggi. The purpose of this study was to determine the implementation of the District Integrated Administration Service in the Guguk Panjang District, Bukittinggi City and the obstacles in the District Integrated Administration Service in the Guguk Panjang District, Bukittinggi city and the solution efforts. This research was conducted by empirical juridical method, where data were collected through interviews from sources in the Guguk Panjang District Office, Bukittinggi City. Based on the results of the study, integrated administrative services at the Guguk Panjang sub-district office include: service procedures, capacity and behavior of service officers, service time, service costs, and service facilities. Constraints in the District Integrated Administration Service in the Guguk Panjang District, Bukittinggi city, namely the lack of facilities and infrastructure, the lack of awareness and attention of the community to prepare documents that are a requirement to carry out an Implementation of Integrated District Administration Services and limited staff. The efforts made are optimizing the provision of facilities and infrastructure, providing information to the public, and providing services according to SOPs (Service Operational Standards).

Keywords: Effectiveness, Service, Guguk Panjang District, Bukittinggi

Abstrak

Kebijakan mengenai pelayanan administrasi terpadu Kecamatan dibuat dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempersingkat waktu pelayanan administrasi perizinan/non perizinan ditingkat Kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kota dan sulit dijangkau karena faktor geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai. Penerapan Pelayanan di Kecamatan Guguk Panjang ditandai dengan adanya pendelegasian sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Walikota kepada Camat di Kota Bukittinggi sebagaimana termuat dalam Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pendelegasian sebagian Wewenang Walikota

Bukittinggi kepada Camat tentang Standar dan Uraian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Bukittinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi dan kendala dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang kota Bukittinggi serta upaya penyelesaiannya. Penelitian ini dilakukan dengan metode yuridis empiris, dimana data dikumpulkan melalui wawancara dari narasumber pada lingkungan Kantor Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan Guguk Panjang meliputi: prosedur pelayanan, kapasitas dan perilaku petugas pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan fasilitas pelayanan. Kendala dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang kota Bukittinggi yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana, kurangnya kesadaran dan perhatian masyarakat untuk mempersiapkan dokumen yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Keterbatasan pegawai. Adapun upaya yang dilakukan yaitu mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana, memberikan informasi kepada masyarakat, dan memberikan pelayanan sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan).

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Kecamatan Guguk Panjang, Bukittinggi

A. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik serta merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara.¹ Akan tetapi, kondisi penyelenggaraan publik di Indonesia masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur belum memadai. Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi masih terdapat masalah.²

Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan sebagai tindak lanjut untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik, antara lain melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Selain itu, pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sebagai upaya yang dilakukan untuk mensukseskan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dalam rangka mempermudah

¹ Alwi Hasan (2014), *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 2014, hlm. 85

² Nomensen Sinamo (2015), *Hukum Admistrasi Negara*, Jakarta : Permata Akasar, 2015, hlm. 87

penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan public, maka terdapat sistem pelayanan terpadu yang termuat pada Pasal 9 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini menetapkan adanya sistem pelayanan terpadu agar dapat mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan terhadap publik atau masyarakat.³

Di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:⁴

1. Pelaksanaan pelayanan;
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. Pengelolaan Informasi;
4. Pengawasan Internal;
5. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
6. Pelayanan konsultasi.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas berasal dari bahasa Inggris *Effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas mengandung arti keefektifan (*effectiveness*) pengaruh/efek keberhasilan, atau kemanjuran/ kemujaraban. Efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Efektif dikatakan tercapai apabila tujuan ataupun sasaran telah terlaksana seperti yang telah ditentukan. Menurut Hasibuan ada (4) empat kriteria efektivitas sebagai berikut:⁵

³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media, 2014, hlm. 156

⁴ Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 3(1), 79-92.

⁵ Nangameka, T. I., & Anshori, A. R. (2018), Efektivitas Sistem E-Performance Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gununganyar Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 6(2), 171-194.

1. Pencapaian Target yakni diartikan sejauh mana target dapat ditetapkan organisasi dan dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kemampuan Adaptasi yaitu keberhasilan suatu organisasi dilihat dari sejauh mana organisasi dapat menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi baik dari dalam organisasi dan luar organisasi.
3. Kepuasan Kerja adalah suatu kondisi yang dirasakan oleh anggota organisasi yang mampu memberikan kenyamanan dan motivasi bagi peningkatan kinerja organisasi.
4. Tanggungjawab yakni organisasi dapat melaksanakan mandat yang telah diembannya sesuai dengan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya dan bisa menghadapi serta menyelesaikan suatu masalah yang terjadi dengan pekerjaannya.

Kecamatan merupakan cakupan wilayah dari Kabupaten/Kota dan merupakan bagian dari penyelenggara pelayanan publik. Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang memiliki berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang. Berdasarkan hal tersebut, untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat bagi badan pelayanan terpadu di Kabupaten, maka dibentuklah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pusat pelayanan yang dimaksudkan adalah kecamatan harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

Di dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan.⁶ Selanjutnya, Pasal 29 Peraturan Menteri Dalam

⁶ Wahyuni, A. S., Hayati, R., & Rijali, S, (2019), Efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan jaro kabupaten tabalong, *JAPB*, 2(2), 421-434.

Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjelaskan bahwa: “seluruh kecamatan ditetapkan sebagai penyelenggara PATEN selambat-lambatnya 5 (lima) tahun sejak ditetapkan Peraturan Menteri ini”.⁷

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan inovasi manajemen dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor Kabupaten/Kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yg belum memadai.⁸ Namun, saat ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perizinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat yang dibutuhkan masyarakat, antara lain pembuatan IUMK (Izin Usaha Mikro Kecil), KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Ahli Waris, Daftar Susunan Keluarga, Surat Dispensasi Nikah dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke Instansi yang lebih tinggi.

Salah satu daerah yang telah menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yaitu Kota Bukittinggi. Di kota Bukittinggi, salah satu kecamatan yang juga telah menerapkan pelayanan ini yaitu Kecamatan Guguk Panjang. Penerapan Pelayanan di Kecamatan Guguk Panjang ditandai dengan adanya pendelegasian sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Walikota kepada Camat di Kota Bukittinggi sebagaimana termuat dalam Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pendelegasian sebagian Wewenang Walikota Bukittinggi kepada Camat tentang Standar dan Uraian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Bukittinggi. Pendelegasian tugas atau pelimpahan wewenang dari Walikota Bukittinggi terhadap Camat dapat berupa mandat dan atribusi yang diberikan oleh Walikota Bukittinggi terhadap Camat Kecamatan Guguk Panjang.

⁷ Amalia, A. F, (2018), Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat, *Caraka Prabhu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1-20.

⁸ Erdina, T. V., & Hariani, D, (2017), Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang, *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 334-354.

Akan tetapi, pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Guguk Panjang pada prakteknya belum optimal. Struktur organisasi mengenai seksi bidang pelayanan yang menangani secara khusus tentang pelayanan di kecamatan Guguk Panjang belum ada. Adapun permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi serta Apa kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang kota Bukittinggi dan upaya penyelesaiannya.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang keadaan yang menjadi objek penelitian sehingga akan mempertegas hipotesa dan dapat membantu memperkuat teori lama atau membuat teori baru.⁹ Metode pendekatan yang digunakan yaitu metode yuridis empiris. Artinya, pengumpulan materi atau bahan penelitian yang harus diupayakan atau dicari sendiri oleh karena belum tersedia.¹⁰ Selanjutnya, data dalam penelitian ini ada 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang di dapat secara langsung melalui penelitian lapangan berupa informasi yang diperoleh dari Kantor Camat Guguk Panjang kota Bukittinggi. Data sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi. Selanjutnya, data yang telah terkumpul diolah secara kualitatif yaitu berusaha mengamati gejala hukum tanpa menggunakan alat ukur yang menghasilkan angka, berupa informasi yang hanya dapat dinilai dengan menggunakan Peraturan Perundang-Undangan, pandangan teori dan konsepsi para ahli dan logika.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi

Kecamatan merupakan pemerintah di tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Peningkatan pelayanan

⁹ Usman, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta : PT. Aksara, 2012, hlm. 14

¹⁰ Isaq, *Metode Penulisan Hukum dan Skripsi*, Bandung: Alfabeta, 2017, hlm. 8

publik di daerah dapat dilakukan melalui inovasi manajemen pada unit pelayanan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu kecamatan. Selain itu, melakukan optimalisasi perangkat Kecamatan dalam pelayanan merupakan jawaban atas pentingnya aksentuasi mutu pelayanan. Dengan adanya pelaksanaan Pelayanan di kecamatan pada masyarakat, maka pengurusan dapat terealisasi untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi guna terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dan memenuhi standar pelayanan publik dan sesuai dengan asas-asas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang diatur melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Secara umum, Kecamatan bertugas menyelenggarakan bidang pemerintahan, pembangunan umum, dan pembinaan kehidupan masyarakat dalam wilayah kecamatan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, fungsi Kecamatan adalah sebagai penyelenggara tugas-tugas pemerintahan umum dan membina dalam bidang pertahanan dan membina politik dalam negeri; membina dalam bidang pemerintahan desa/kelurahan; membina ketentraman dan ketertiban; membina dalam pembangunan yang meliputi bidang ekonomi, produksi, dan distribusi serta sosial; menyusun program, pembinaan administrasi, ketatausahaan yang dipimpin oleh Camat.¹¹

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen ada dalam satu tempat. Kecamatan Guguk Panjang sebagai instansi yang berada di daerah, tidak hanya menjadi pelaksana dalam pemerintahan di lingkup kecamatan saja, melalui Pemerintah Kota Bukittinggi sudah lama direncanakan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sesuai dengan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Walikota Kepada Camat Untuk Melaksanakan Sebagian Urusan Otonomi Daerah. Namun, kegiatan ini

¹¹ Trisna, N., Sari, P. K., & Safrida, S, (2020), Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pilot Project Di Kabupaten Aceh Barat, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 15(1), 54-66.

baru dapat direalisasikan pada tahun 2015 sesuai dengan Keputusan Walikota Bukittinggi Nomor 188.45-253-2015 tentang Penetapan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu di Kota Bukittinggi.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan merupakan inovasi pemerintah kota agar menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Selain itu, juga untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dalam penyelenggaraannya dengan maksud dan tujuan dari pemerintah kepada Kecamatan untuk mewujudkan instansi Kecamatan sebagai pusat penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 10 Tahun 2015 tentang standar dan uraian Tugas Pejabat Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu di Kota Bukittinggi.

Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Guguk Panjang terdiri dari pelayanan perizinan dan non perizinan. Pelayanan perizinan terdiri dari 1 (satu) pelayanan perizinan berupa izin usaha mikro dan kecil yang tidak menimbulkan dampak yang sampai saat ini belum terlaksana. Sedangkan, pelayanan non perizinan sebanyak 19 (Sembilan belas) jenis pelayanan telah terlaksana, yang meliputi:¹²

- a. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga
- b. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
- c. Pelayanan Administrasi Kependudukan pindah pergi
 - 1) Penerbitan surat keterangan pindah WNI (SKPWNI) antar kecamatan dalam Kota Bukittinggi
 - 2) Penerbitan Surat Pengantar Pindah WNI (SKPWNI) antar Kab/Kota atau antar Propinsi
- d. Pelayanan Administrasi Kependudukan indah datang
 - 1) Penerbitan Sura Keterangan Pindah Datang WNI antar Kecamatan dan Kota Bukittinggi

¹² Wawancara dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi Elfiyati pada tanggal 22 Agustus 2022

- 2) Penerbitan Formulir Permohonan pindah datang WNI antar kab/Kota atau antar Propinsi
 - e. Pelayanan administrasi pendaftaran kependudukan
 - f. Pelayanan administrasi pelaporan kelahiran
 - g. Pelayanan administrasi keterangan kematian
 - h. Pelayanan permohonan KTP/KK bagi penduduk dengan perubahan data
 - i. Pelayanan penerbitan surat keterangan domisili penduduk
 - j. Rekomendasi surat nikah dan dispensasi Nikah
 - k. Pelayanan penerbitan data susunan Keluarga
 - l. Rekomendasi SPTB dan surat pensiunan
 - m. Pelayanan legalisasi surat keterangan ahli waris
 - n. Rekomendasi kesalahan penulisan nama dalam administrasi kependudukan yang digunakan untuk keperluan kantor imigrasi
 - o. Rekomendasi Administrasi untuk penerbitan *advis planning*
 - p. Legalisasi kepemilikan tanah bagi tanah yang belum memiliki sertifikat untuk penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - q. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Domisili Usaha Sektor Swasta
 - r. Pelayanan surat Pengantar Catatan Kepolisian (SKCK)
 - s. Rekomendasi surat keterangan Kurang Mampu/ Penghasilan

Tujuan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu agar tercapainya kualitas pelayanan publik yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, metode yang digunakan harus sesuai dengan tahap-tahap yang ada di dalam pelayanan dan memiliki kekuatan hukum yang mendasari terselenggaranya pelayanan dengan optimal. Pihak-pihak yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terdiri dari pegawai kecamatan yang diberikan kewenangan untuk mendekatkan pemerintah kepada masyarakat melalui kecamatan dengan adanya kebijakan dari pemerintah daerah yang melimpahkan ke kecamatan sebagai perangkat terdepan yang bertugas meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dengan standar pelayanan berdasarkan Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 menjelaskan bahwa, dalam rangka meningkatkan perangkat yang mendukung kinerja, maka kecamatan sebagai penyelenggara Pelayanan harus memenuhi syarat substantif, administratif, dan teknis yang didukung oleh Pasal 9 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 yang menyatakan persyaratan teknis meliputi sarana prasana dan pelaksanaan teknis.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Camat Guguk Panjang diupayakan dapat meningkatkan pelayanan yang optimal melalui berbagai tindakan pelayanan yang diberikan seperti jenis pelayanan yang tidak berbelit-belit, dalam penyelesaian proses suatu berkas harus sesuai dengan waktu yang diberikan. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat merasa puas dan tidak dibingungkan oleh ketidakpastian dalam sistem Pelayanan. Selain itu, Camat sebagai penyelenggara berperan penting dalam mengawasi terselenggaranya pelayanan ditinjau dari kinerja petugas pelayanan agar menjalankan pelayanan sesuai dengan alur standar pelayanan yang ditetapkan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.¹³

Sejalan dengan hal tersebut di atas, untuk menunjang pelayanan publik yang diterapkan oleh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maka perlu adanya instrumen yang mendukung terselenggaranya pelayanan dengan baik. Berdasarkan hasil penelitian, instrument pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kantor Camat Guguk Panjang meliputi:¹⁴

- a. Sarana prasarana yang disediakan meliputi :
 - 1) Loket/ meja pendaftaran sekaligus sebagai tempat penyerahan dokumen
 - 2) Tempat pemrosesan berkas sekaligus sebagai tempat data informasi

¹³ Wawancara dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi Elfiyati pada tanggal 22 Agustus 2022

¹⁴ Laporan kegiatan Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Guguk Panjang Tahun Anggaran 2019

- 3) Ruang tunggu
 - 4) Perangkat pendukung lainnya
- b. Pelaksana teknis meliputi :
- 1) Petugas informasi
 - 2) Petugas loket dan penerima bekas
 - 3) Petugas operator Komputer
 - 4) Petugas lainnya sesuai kebutuhan

Disamping itu, pelayanan di kantor Camat Guguk Panjang meliputi prosedur pelayanan, kapasitas dan perilaku petugas pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan fasilitas pelayanan.¹⁵

- a. Prosedur pelayanan

Proses pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami serta mudah dilaksanakan. Dengan adanya ketentuan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan akan membantu petugas untuk memberikan layanan dan memudahkan masyarakat untuk melakukan pengurusan. Kantor Camat Guguk Panjang menerapkan prinsip pelayanan yang menjadi pedoman bagi petugas untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi masyarakat. Prinsip kerja pelayanan untuk masyarakat yang datang yaitu berdasarkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang ada.¹⁶ Keadaan ini menunjukkan bahwa prinsip yang telah ditetapkan sebagai panduan kerja petugas telah dilaksanakan oleh petugas dengan baik. SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang telah ditetapkan akan memudahkan petugas memberikan pelayanan dan menciptakan proses pelayanan yang sederhana sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam mengakses layanan yang diberikan.

- b. Kapasitas dan perilaku pelayanan

¹⁵ Wawancara dengan Kasi Pelayanan Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi Elfiyati pada tanggal 22 Agustus 2022

¹⁶ Wawancara dengan Kasi Pelayanan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi Elfiyati pada tanggal 22 Agustus 2022

Kapasitas dan perilaku pelayanan terdiri dari 5 unsur pelayanan yaitu kesopanan dan keramahan petugas, kenyamanan lingkungan, prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang didapatkan di Kantor Camat Guguk Panjang, sebagian besar masyarakat menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Guguk Panjang mampu menciptakan kenyamanan yang baik. Keramahan dan kesantunan pegawai membuat masyarakat nyaman dan betah dalam menyelesaikan urusannya.

Kenyamanan lingkungan secara jasmani dan rohani ini menjadi tolok ukur seberapa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Guguk Panjang kepada masyarakat. Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Guguk Panjang harus mampu memberikan kenyamanan secara menyeluruh kepada masyarakat.

Pelayanan yang ramah memberi kesan yang baik kepada tamu yang hadir. Dengan begitu tamu berpendapat bahwa keramahan pelayanan perlu dipelihara dan ditingkatkan untuk menciptakan kondisi yang nyaman. Akan tetapi, di dalam ruangan pelayanan masih terdapat orang yang merokok tanpa memikirkan keberadaan orang lain disekelilingnya. Padahal di dalam ruangan sudah terdapat tanda larangan merokok.

c. Waktu pelayanan

Waktu kerja di Kantor Kecamatan Guguk Panjang dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 16.00 WIB. Hal ini menjadi waktu yang pasti bagi pegawai dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya kepastian waktu ini akan membantu masyarakat lebih mudah menyesuaikan diri dalam mengurus berkas di Kantor Kecamatan Guguk Panjang. Akan tetapi, pelaksanaan pelayanan terkadang mundur karena tidak semua pegawai datang tepat waktu dan tidak selalu berada di tempat, sehingga masyarakat harus menunggu kedatangan petugas loket terlebih dahulu. Dengan adanya keterlambatan dalam waktu pelayanan

sehingga masyarakat kurang leluasa dalam melakukan pengurusan administrasi.

d. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Guguk Panjang tidak ada. Masyarakat tidak dikenakan biaya apapun dalam pengurusan di pelayanan.

e. Kelompok Fasilitas

Ketersediaan sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan yang maksimal, sehingga masyarakat merasa mendapat pelayanan dengan baik oleh petugas. Pelayanan yang maksimal akan diraih apabila sarana dan prasarana tersedia dengan baik dan pelayanan dapat dikerjakan dengan cepat dan tepat. Kuantitas serta kualitas sarana dan prasarana yang mendukung harus terpenuhi agar dapat dirasakan imbas oleh masyarakat. Kelebihan dan kekurangan sarana dan prasarana kerja ini harus menjadi bahan evaluasi dan perbaikan bagi Kantor Kecamatan Guguk Pangajang sebagai pelayanan publik yang terjamin mutunya.

2. Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang kota Bukittinggi dan Upaya Penyelesaiannya

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang dilihat dari aspek fisik telah memiliki loket sebagai pelayanan umum. Namun, ada beberapa kendala dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan pada Kantor Camat Guguk Panjang Kota Bukittinggi, yaitu:¹⁷

- a. Masih kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, seperti: tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, pemisahan tempat pendaftaran/

¹⁷ Wawancara dengan Kasi Pelayanan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi Elfiyati pada tanggal 22 Agustus 2022

loket penerimaan berkas dengan tempat penyerahan berkas, penyediaan tempat tiket.

- b. Masih kurangnya kesadaran dan perhatian masyarakat dalam mempersiapkan semua persyaratan yang diperlukan untuk mengurus suatu Pelayanan yang ada pada kantor Camat Guguk Panjang.
- c. Masih terbatasnya jumlah pegawai, sehingga jika ada masyarakat yang tidak mengerti dalam pengurusan, tidak ada pegawai yang bisa membantu dalam mengikuti prosedur pelayanan maksimal.

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut adalah:¹⁸

- a. Mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana yang nyaman untuk tamu. Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik untuk masyarakat akan memberikan kenyamanan dan ketenangan masyarakat pada saat menunggu berkas yang sedang diproses oleh pegawai pelayanan. Faktor-faktor pendukung ini harus ditingkatkan agar masyarakat memiliki kepuasan dan kenyamanan yang maksimal. Sarana prasarana yang kurang baik dapat memberikan pengalaman buruk atau kurang menyenangkan pada masyarakat dan akan mempengaruhi masyarakat lainnya yang ingin datang berurusan ke Kantor Kecamatan Guguk Panjang, sehingga kualitas kerja harus ditingkatkan dengan memanfaatkan segala sesuatu yang ada dengan maksimal.
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang apa saja yang akan dibutuhkan dalam pengurusan berkas di Kantor Kecamatan Guguk Panjang serta membuatkan *pamphlet* (Spanduk, Banner) mengenai persyaratan pengurusan serta alur pengurusan.
- c. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sesuai dengan SOP (Standar Operasional Pelayanan) yang berlaku di Kantor Kecamatan Guguk Panjang, dengan tersedianya kapasitas (kualitas) pegawai yang ada di kantor Kecamatan Guguk Panjang untuk penyelenggaraan birokrasi di Kecamatan tersebut.

¹⁸ Wawancara dengan Kasi Pelayanan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi Elfiyati pada tanggal 22 Agustus 2022

D. PENUTUP

Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi terdiri dari pelayanan perizinan dan non perizinan. Pelayanan administrasi terpadu di kantor Camat Guguk Panjang meliputi prosedur pelayanan, kapasitas dan perilaku petugas pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, dan fasilitas pelayanan.

Kendala dalam pelaksanaan Pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Guguk Panjang kota Bukittinggi yaitu masih kurangnya sarana dan prasarana, Kurangnya perhatian masyarakat untuk mempersiapkan segala hal yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Keterbatasan pegawai. Upaya yang dilakukan yaitu mengoptimalkan penyediaan sarana dan prasarana, memberikan informasi kepada masyarakat, dan memberikan pelayanan sesuai SOP (Standar Operasional Pelayanan).

DAFTAR PUSTAKA/DAFTAR REFERENSI

Buku:

Alwi Hasan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2014.

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.

Isaq, *Metode Penulisan Hukum dan Skripsi*, Bandung: Alfabeta, 2017.

Nomensen Sinamo, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Permata Aksara, 2015.

Usman, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta : PT. Aksara, 2012.

Jurnal

Amalia, A. F, (2018), Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat, *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1-20.

Erdina, T. V., & Hariani, D, (2017), Analisis Efektivitas Organisasi Dalam Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan

Gunungpati Kota Semarang, *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(3), 334-354.

Nangameka, T. I., & Anshori, A. R, (2018), Efektivitas Sistem E-Performance Dalam Menunjang Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gununganyar Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur, *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 6(2), 171-194.

Trisna, N., Sari, P. K., & Safrida, S, (2020), Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Pilot Project Di Kabupaten Aceh Barat, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 15(1), 54-66.

Wahyuni, A. S., Hayati, R., & Rijali, S, (2019), Efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan jaro kabupaten tabalong, *JAPB*, 2(2), 421-434.

Yuliani, C., & Agustina, I. F. (2015). Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 3(1), 79-92.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik