

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KANTOR  
KECAMATAN MAPANGET KOTA MANADO**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh**  
**DEIS TABUNI**  
NIM : 18051012



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**  
**2022**

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN (COVER) .....	i
SAMPUL DALAM .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
MOTTO .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BIOGRAFI .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	5
1.3. Pembatasan Masalah .....	5
1.4. Rumusan Masalah .....	6
1.5. Tujuan dan manfaat penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1. Landasan Teori .....	8
2.1.1. Pelayanan Publik .....	9
2.1.2. Efektivitas Pelayanan .....	23
2.1.3. PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) .....	28
2.2. Penelitian yang Relevan .....	30
2.2.1. Tempat dan Waktu penelitian .....	33
2.2.2. Jenis Data Metode pengumpulan Data .....	34

<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Gambaran umum.....	36
3.1.1. Sejarah Kantor.....	36
3.1.2. Sumber Daya Manusia Kantor Kecamatan Mapanget.....	37
3.1.3. Makna Logo Kecamatan Mapanget.....	39
3.1.4. Profil Kantor Kecamatan Mapanget .....	41
3.1.5. Struktur Organisasi kecamatan mapanget.....	42
3.1.6. Job Description .....	42
3.1.7. Sistem Kerja Surat Masuk dan Surat Keluar .....	47
3.2. Pembahasan .....	48
<b>BAB IV KESIMPULAN.....</b>	<b>54</b>
4.1. Kesimpulan .....	54
4.2. SARAN.....	55

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Manado No. 7 tahun 2011 pasal 1 ayat 1 dan 2 disebutkan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang non perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Mapanget, Kota Manado merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi 3 pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Mikro (Usaha

kecilleev.), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan pengamatan dan observasi selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada bulan januari 21 s.d. April 21 di Kantor Kecamatan Mapanget, Kota Manado, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan umum staf pegawai kantor kurang kompten dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat pada saat melakukan pelayanan penerbit berkas-berkas tidak ketelitian. Maka salah menetik pengibutan data, Selain itu adanya petugas yang mengobrol dengan petugas lain membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Hal tersebut akan membawa dampak yang kurang baik dan mengganggu efektivitas pelayanan yang dirasakan masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Permasalahan kedua, kurangnya respon dan perhatian petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan dan belum mengerti tentang prosedur maupun tahapan alur pelayanan, masih menjadi hambatan yang kerap terjadi. Akibatnya, masyarakat yang akan melakukan pelayanan tidak merasa nyaman dan terbantu oleh petugas pelayanan. Penjelasan tentang prosedur tahapan 4 alur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya di sosialisasikan kepada masyarakat. Misalnya, dalam pembuatan perubahan KK, alur yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah meminta surat pengantar dari RT/RW dan desa atau kelurahan dengan disertai blangko perubahan KK, tetapi masih saja ada masyarakat yang datang ke

Kecamatan dengan tidak membawa surat pengantar dan blangko perubahan KK, serta masih ada yang belum melengkapi persyaratan.

Pelayanan administrasi yang diberikan penyelenggara pelayanan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan. Misalnya, dalam penyelesaian pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) standar waktu yang diberikan tiga hari namun masyarakat menyampaikan proses pembuatan KTP tidak sesuai dengan jangka waktu yang sudah ada. pelayanan yang memberikan konfirmasi, standar waktu yang diberikan yaitu tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan KTP mencapai 3 sampai 1 Minggu, hal ini terjadi karena bahan dasar atau blangko untuk membuat KTP harus menunggu pengiriman dari kantor pusat yang membutuhkan waktu lama. Tidak konsistennya penyelesaian merupakan hal yang miris terjadi di lingkungan organisasi yang sangat merugikan masyarakat. Dengan adanya ketidakkonsistenan menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kurangnya tenaga kerja di bagian pelayanan umum Kecamatan Mapanget, menjadi salah satu faktor lamanya penyelesaian petecakan KK KTP dan Kartu Kartu Izin Mendirikan Bangunan. Kantor Kecamatan memiliki Dua loket pelayanan, namun hanya terdapat tiga petugas yang bertugas di dua, loket pelayanan tersebut. Sehingga masih ada petugas yang merangkap lebih dari satu pekerjaan. Menurut Ibu Lidwine Tombunu selaku kepala seksi pelayanan menyampaikan petugas dalam pelayanan secara keseluruhan terdiri dari lima

petugas yaitu kepala seksi pelayanan, satu operator dan tiga petugas pelayanan yang masih dirasa kurang dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “**Efektivitas Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Mapanget**”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.
2. Staf pegawai kantor kurang kompeten dalam memberikan pelayanan administrasi di bagian pelayanan umum .
3. Pelayanan yang diberikan di kecamatan masih membutuhkan waktu yang relatif lebih lama dari waktu yang telah ditentukan dan belum mampu memberikan kepuasan masyarakat.
4. Kurangnya jumlah petugas dalam menangani setiap bagian pada bagian pelayanan administrasi.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini akan difokuskan pada efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah di bagian pelayanan umum.

#### **1.4. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan diatas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Mapanget?

#### **1.5. Tujuan dan manfaat penelitian**

##### **1.5.1 Tujuan**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi Kantor Kecamatan Mapanget

##### **1.5.2. Manfaat**

1. Manfaat Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.
2. Bagi Peneliti  
Penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk mendalami dan mendekati teori yang diterima.
3. Bagi Kecamatan Kota Mapanget.  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada Kecamatan agar dapat mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada publik.
4. Bagi Politeknik Negeri Manado

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado