SKRIPSI

KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TELUK KERAMAT KABUPATEN SAMBAS

Program Studi Administrasi Publik

Oleh:

Wita Kurnia
NIM. E1011221062

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

SKRIPSI

KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TELUK KERAMAT KABUPATEN SAMBAS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Administrasi Publik

Oleh:
WITA KURNIA
NIM. E1011221062

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TELUK KERAMAT KABUPATEN SAMBAS

Tanggung Jawab Yuridis

Wita Kurnia

NIM. E1011221062

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Yulius Yohanes, M.Si
NIP. 196405271992021001

Tanggal 13/5/2026

Dosen Pembimbing Pendamping

Deni Darmawan, SE, M.Si
NIP. 197306092007011001

Tanggal 4/5/2026

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TELUK KERAMAT KABUPATEN SAMBAS

Oleh:

WITA KURNIA
NIM E1011221062

Dipertahankan di	: Pontianak
Pada Hari/Tanggal	: Senin, 25 Mei 2026
Waktu	: 10.00 WIB - Selesai
Tempat	: Ruang Sidang FISIP UNTAN

Tim Penguji

Ketua

Dr. Yulius Yohanes, M. Si
NIP 196405271992021001

Sekretaris

Deni Darmawan, SE, M.Si
NIP 197306092007011001

Penguji Pertama

Martinus, S. Sos, M. AB
NIP 197212272006041002

Penguji Kedua

Dr. Roma Tressa, M. Si
NIP 198107232024212005

Disahkan Oleh:
Dekan Fisip Untan

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP 197205212006041001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas. Landasan hukum yang mengatur tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berlandaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu tentang 5 (lima) indikator kinerja birokrasi publik menurut Agus Dwiyanto (2006,50) yang terdiri dari Produktivitas, Kualitas Kerja, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Dari hasil penelitian Kinerja aparatur dalam pelayanan PATEN pada perekaman e-KTP di Kantor Kecamatan Teluk Keramat sudah cukup baik, namun belum optimal. Dari aspek produktivitas, aparatur telah berupaya memberikan pelayanan sesuai prosedur, tetapi masih terkendala keterbatasan jumlah pegawai yang menguasai teknologi informasi dan gangguan jaringan internet. Dari aspek kualitas layanan, aparatur dinilai cukup ramah dan membantu masyarakat, namun keterbatasan sarana prasarana seperti komputer, printer, dan alat perekaman menyebabkan pelayanan sering mengalami keterlambatan. Dari aspek responsivitas, aparatur cukup tanggap dalam melayani masyarakat dan menanggapi keluhan, walaupun pada kondisi tertentu pelayanan menjadi lambat ketika terjadi gangguan teknis. Dari aspek responsibilitas, pelayanan telah dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Sedangkan dari aspek akuntabilitas, pelayanan telah dilakukan secara transparan terutama terkait biaya pelayanan yang diberikan secara gratis sesuai ketentuan.

Kata Kunci : Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik, PATEN, Perekaman e-KTP

ABSTRACT

This study aims to describe and analyze the performance of public servants in the Integrated Administrative Services at the District Level (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan /PATEN) at the Teluk Keramat District Office in Sambas Regency. The legal framework governing the implementation guidelines of Integrated Administrative Services at the District Level (PATEN) is based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques included interviews, documentation, and observation. The theoretical framework adopted in this study refers to the five indicators of public bureaucratic performance proposed by Agus Dwiyanto (2006:50), consisting of productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability. The findings indicate that the performance of public officials in delivering PATEN services, particularly in the electronic identity card (e-KTP) registration process at the Teluk Keramat District Office, has been relatively good but has not yet reached an optimal level. From the productivity perspective, officials have attempted to provide services in accordance with established procedures. However, challenges remained due to the limited number of personnel with information technology competencies and disruptions in internet connectivity. In terms of service quality, officials were perceived as sufficiently friendly and supportive toward the community. Nevertheless, inadequate facilities and infrastructure, including computers, printers, and registration equipment, frequently resulted in service delays. Regarding responsiveness, officials demonstrated adequate responsiveness in serving the public and addressing complaints, although service delivery tended to slow down under certain technical disruptions. From the responsibility perspective, services were implemented in accordance with the applicable Standard Operating Procedures (SOPs). Meanwhile, in terms of accountability, services were delivered transparently, particularly concerning service fees, which were provided free of charge as stipulated by existing regulations.

Keywords: *Public Servants' Performance, Public Service, Integrated Administrative Services at the District Level (PATEN), e-KTP Registration*

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi yang ditulis oleh peneliti berjudul "Kinerja Aparatur Dalam Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas". Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas. Penelitian dilatarbelakangi oleh masih ditemukannya berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan, khususnya pada pelayanan perekaman e-KTP. Berdasarkan hasil pengamatan awal, keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, serta kurangnya penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan standar pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal dan menimbulkan keluhan dari masyarakat terkait lamanya proses pelayanan.

Permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: "Bagaimana Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada perekaman e-KTP di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas?". Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada perekaman e-KTP di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas.Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori kinerja organisasi publik yang meliputi lima indikator, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur dalam pelayanan perekaman e-KTP di Kantor Kecamatan Teluk Keramat belum sepenuhnya optimal. Pada indikator produktivitas, aparatur telah berupaya menjalankan pelayanan sesuai tugas dan tanggung jawab, namun masih terkendala oleh sering terjadinya gangguan jaringan internet dan kerusakan alat perekaman. Pada indikator kualitas layanan, aparatur dinilai telah memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan kepada masyarakat. Namun demikian, kualitas pelayanan masih belum maksimal karena keterbatasan fasilitas pelayanan seperti jumlah komputer, printer, dan alat perekaman yang masih minim sehingga menyebabkan antrean pelayanan menjadi panjang. Pada indikator responsivitas, aparatur cukup tanggap dalam membantu masyarakat dan menanggapi keluhan yang disampaikan. Akan tetapi, kemampuan aparatur dalam merespon kebutuhan masyarakat secara cepat masih terkendala oleh faktor teknis.Pada indikator responsibilitas, pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Kecamatan Teluk Keramat. Hal ini menunjukkan bahwa aparatur telah memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Selanjutnya pada indikator akuntabilitas, pelayanan yang diberikan telah dilakukan secara terbuka dan tanpa biaya sesuai ketentuan yang berlaku. Namun demikian, penyampaian informasi terkait standar pelayanan, prosedur, dan waktu penyelesaian masih belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat sehingga perlu dilakukan peningkatan dalam penyebaran informasi pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

Kantor Kecamatan Teluk Keramat perlu meningkatkan kompetensi aparatur, khususnya dalam penguasaan teknologi informasi dan penggunaan aplikasi pelayanan administrasi melalui pelatihan atau bimbingan teknis secara berkala.

Pemerintah Kecamatan Teluk Keramat perlu menambah dan memperbaiki fasilitas pelayanan seperti komputer, printer, jaringan internet, serta alat perekaman e-KTP agar proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efektif.

Aparatur kecamatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan informasi yang lebih jelas mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan standar waktu pelayanan kepada masyarakat, baik melalui papan informasi maupun media sosial.

Perlu adanya peningkatan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai pelayanan administrasi publik dengan fokus yang lebih luas, seperti tingkat kepuasan masyarakat atau efektivitas penerapan sistem pelayanan berbasis digital di kecamatan.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wita Kurnia

Nomor Mahasiswa : E1011221062

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan guna memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 30 April 2026

Yang membuat pernyataan



Wita Kurnia

E1011221062

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Allah memang tidak menjanjikan hidupmu
akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa
Fa inna ma'al – 'usri yusra, inna ma'al – 'usri yusra
Setiap kesulitan pasti ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah 94:5-6)

"Pernah kau bayangkan tak takut melihat berita, tak takut jadi dirimu yang seada – adanya, tak takut punya mimpi yang lumayan agak gila. Berat tapi besok ada di tangan kita"

(Daniel Baskara Putra-Hindia)

"Jangan malu dengan kegagalanmu, belajar darinya dan mulai lagi"

(Wita Kurnia)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, di atas lembar yang menjadi saksi akhir perjalanan ini, peneliti persembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikan kekuatan, dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah **Tajudin** dan Ibu **Wati'ah**. Terima kasih atas segala cinta, ketulusan, dukungan tanpa akhir serta doa – doa yang tak pernah henti dipanjatkan dalam diam. Keringat, air mata, dan perjuangan ayah dan ibu yang menjadi pondasi dari setiap pencapaian yang peneliti raih.

Ayah dan ibu yang selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tanpa henti mendoakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun material, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak – anaknya.

3. Dan yang terakhir, Peneliti mengucapkan terima kasih untuk diri saya sendiri, **Wita Kurnia**. Atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini, terima kasih karena telah berjuang sejauh ini, terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, perasaan ingin menyerah, *i wanna thank me for just being me at all times.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang maha kuasa atas berkahnya akhirnya penulisan skripsi ini yang berjudul "Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas" ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Peneliti menyadari akan kekurangan dari penulisan skripsi ini karena hasil yang dicapai merupakan langkah awal dari suatu perjalanan panjang ilmu pengetahuan yang peneliti dapatkan. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah memberikan berbagai dukungan dan bantuan kepada peneliti. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Dr. Herlan, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Ira Patriani, S.IP, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.
3. Dr. Yulius Yohanes, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang sudah berkenan meluangkan waktu dan telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, dan nasihat dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Dr. Arifin, M.AB., selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang selalu memberikan bantuan dan semangat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Publik.
5. Deni Darmawan, SE, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang berkenan meluangkan waktu dan telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan dan nasihat dalam penyelesaian Skripsi ini.
6. Martinus, S.Sos., M.AB selaku Dosen Penguji Utama yang telah memberikan saran dan masukan terhadap penelitian ini.
7. Dr. Roma Tressa, M.Si selaku Dosen Penguji Pendamping yang telah memberikan saran, masukan serta motivasi terhadap penelitian ini.
8. Seluruh Dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Dosen Pengajar di Program Studi Administrasi Publik.
9. Bapak/Ibu Staf Tata Usaha dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan dukungan selama proses perkuliahan.
10. Kepala Kantor Camat Teluk Keramat beserta Staf yang telah memberikan izin, bantuan, informasi, serta dukungan kepada peneliti selama proses penelitian berlangsung.
11. Masyarakat Teluk Keramat yang sudah meluangkan waktu dan memberikan informasi selama proses penyusunan Skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta dapat dikembangkan lebih lanjut kedepannya.

Pontianak, 30 April 2026
Peneliti

Wita Kurnia
E1011221062

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN .....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBAR PENGESAHAN.....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
ABSTRAK..... **iii**
ABSTRACT .....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
RINGKASAN SKRIPSI .....**iv**
PERNYATAAN KEASLIAN.....Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... **viii**
KATA PENGANTAR.....**xi**
DAFTAR ISI.....**xiv**
DAFTAR TABEL..... **xvii**
DAFTAR GAMBAR..... **xviii**
DAFTAR LAMPIRAN .....**xix**
BAB I PENDAHULUAN.....**1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian 13
1.3 Fokus Penelitian 13
1.4 Rumusan Masalah 13
1.5 Tujuan Penelitian.....14
1.6 Manfaat Penelitian.....14
1.6.1 Manfaat Teoritis 14
1.6.2 Manfaat Praktis 14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....16
2.1 Definisi Konsep 16
2.1.1 Kinerja.....16
2.1.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....18
2.1.3 Kinerja Aparatur.....20
2.1.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 24
2.2 Teori.....27
2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan.....30
2.4 Alur Pikir Penelitian 34
2.5 Pertanyaan Penellitian 38
BAB III METODE PENELITIAN **39**
3.1 Jenis Penelitian 39
3.2 Langkah – Langkah Penelitian 40

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 43
3.3.1 Lokasi Penelitian 43
3.3.2 Waktu Penelitian 43
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 45
3.4.1 Subjek Penelitian 45
3.4.2 Objek Penelitian 47
3.5 Teknik Pengumpulan Data 47
3.6 Alat Pengumpulan Data 48
3.7 Analisis Data 49
3.7.1 Keabsahan Data 49
3.7.2 Teknik Analisis Data 51
BAB IV GAMBARAN LOKASI PENELITIAN 53
4.1 Kondisi Geografis Kecamatan Teluk Keramat 53
4.1.1 Luas Wilayah 53
4.1.2 Letak Wilayah 54
4.2 Kondisi Demografi 55
4.2.1 Jumlah Penduduk 55
4.3 Kondisi Sosial dan Kesejahteraan Rakyat 57
4.3.1 Pendidikan 57
4.3.2 Kesehatan 58
4.3.3 Ibadah 59
4.4 Sistem Pemerintah Kecamatan Teluk Keramat 60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 70
5.1 Deskripsi Hasil Penelitian 70
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian 71
5.2.1 Produktivitas 71
5.2.2 Kualitas Layanan 80
5.2.3 Responsivitas 95
5.2.4 Responsibilitas 101
5.2.5 Akuntabilitas 106
BAB VI PENUTUP 113
6.1 Kesimpulan 113
6.2 Saran 114
6.3 Keterbatasan Penelitian 116
DAFTAR PUSTAKA 117

LAMPIRAN.....119

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Daftar Standar Pelayanan Di Lingkungan Kecamatan Teluk Keramat 6
1.2 Data Fasillitas Pelayanan Terpadu Kecamatan Teluk Keramat 9
1.3 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perekaman E-KTP 10
2.1 Alur Pikir Penelitian 37
3.1 Waktu Penelitian 44
4.1 Luas Wilayah Desa di Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas 53
4.2 Jumlah Penduduk Masyarakat Kecamatan Teluk Keramat 55
4.3 Kondisi Sosial Penduduk Kecamatan Teluk Keramat Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2023/2024 58
4.4 Sarana Kesehatan Masyarakat di Kecamatan Teluk Keramat 58
4.5 Jumlah Tempat Ibadah di Kecamatan Teluk Keramat 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

4. 1 Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Teluk Kermat.....66
5.2.1 Dokumentasi Peneliti 62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1. Panduan Wawancara....118
2. Daftar Nama Subjek Penelitian....122
3. Pedoman Observasi....123
4. Dokumentasi Penelitian....126
5. Surat Tugas Penelitian....128
6. Daftar Riwayat Hidup....129

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama birokrasi pemerintah yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Keberadaan pelayanan publik tidak hanya merefleksikan kinerja pemerintah, tetapi juga menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, sedangkan pelayanan yang buruk justru berpotensi menurunkan legitimasi dan kredibilitas pemerintah di mata publik.

Meskipun memiliki posisi strategis, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih kerap mendapat kritik. Berbagai persoalan klasik sering muncul, antara lain prosedur yang rumit, waktu penyelesaian yang lama, biaya yang tidak transparan, hingga sikap aparatur yang kurang profesional. Kondisi ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat dan memunculkan persepsi negatif yang berdampak pada citra buruk birokrasi. Dalam praktiknya, pelayanan publik juga kerap dikaitkan dengan maladministrasi, pungutan liar, serta lemahnya kepastian hukum. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa birokrasi di Indonesia masih menghadapi tantangan besar dalam menghadirkan pelayanan yang cepat, sederhana, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Marwiyah, 2023).

Sebagai bentuk respon, pemerintah terus mendorong agenda reformasi birokrasi. Reformasi ini diarahkan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, dan akuntabel, sekaligus mampu memberikan pelayanan prima. Salah satu langkah penting dalam proses tersebut adalah lahirnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Regulasi ini menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Organisasi berfungsi sebagai wadah yang menghimpun sumber daya demi tercapainya tujuan tertentu. Organisasi merupakan kesatuan yang terdiri atas sekelompok orang dengan aktivitas yang terkoordinasi dan diarahkan pada tujuan bersama (Solong dan Yadi, 2021) Pemerintah sebagai organisasi formal memiliki kebijakan, struktur, serta prosedur yang jelas dalam menjalankan fungsinya, terutama di bidang pelayanan publik. Dalam konteks birokrasi, aparatur menjadi bagian penting dari organisasi yang berperan sebagai pelaksana kebijakan sekaligus pelayan masyarakat. Oleh karena itu, kinerja aparatur menjadi faktor kunci keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan publik.

Kinerja aparatur tidak hanya diukur dari hasil kerja, tetapi juga dari proses, sikap, dan perilaku dalam melayani masyarakat (Solong, 2020). Aparatur dituntut untuk bekerja secara profesional, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Karena itu, peningkatan kualitas

pelayanan publik harus diikuti dengan perbaikan kinerja aparatur. Hal ini menjadi sangat relevan, khususnya pada unit pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, salah satunya kecamatan.

Kecamatan memiliki posisi strategis dalam sistem administrasi pemerintahan di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang dipimpin camat dan berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah daerah untuk melaksanakan sebagian urusan otonomi maupun tugas pemerintahan umum. Sebagai unit pemerintahan terdepan, kecamatan berperan tidak hanya sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan desa dan kelurahan, tetapi juga sebagai pusat pelayanan administrasi publik yang langsung menjawab kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan di kecamatan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. (Saputra, 2016)

Pemerintah menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program PATEN dirancang sebagai inovasi pelayanan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi. Dengan sistem PATEN, seluruh proses pelayanan dipusatkan di kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu berpindah dari satu unit ke unit lain. Dengan demikian, PATEN diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang lebih sederhana, cepat, transparan, dan efisien. (Saputra, Juliani dan Saadah, 2017)

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Kecamatan Teluk Keramat, camat memegang peran sentral sebagai penanggung jawab utama. Camat bertugas mengoordinasikan aparatur, mengorganisasi jalannya pelayanan, menyediakan sarana prasarana, serta melakukan pengawasan mutu layanan. Sedangkan Seksi Tata Pemerintahan mempunyai tugas menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pertahanan serta melaksanakan tugas- tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Artinya, keberhasilan PATEN di kecamatan sangat ditentukan oleh kinerja camat beserta aparatur yang dipimpinnya. Sejalan dengan desentralisasi, pemerintah daerah diharapkan mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih dekat, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai bentuk implementasi dari prinsip penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap instansi pemerintah berkewajiban menetapkan standar pelayanan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Standar pelayanan berfungsi sebagai ukuran baku yang memberikan kejelasan mengenai hak dan kewajiban masyarakat penerima layanan, serta menjadi dasar evaluasi terhadap kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan, masyarakat memiliki acuan yang jelas mengenai jenis pelayanan yang disediakan, waktu penyelesaian, biaya yang diperlukan, dan produk pelayanan yang akan diterima. (Kurniawan, 2016)

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, standar pelayanan juga berperan penting untuk meningkatkan akuntabilitas, efisiensi, dan transparansi birokrasi (Alinti, 2025). Penerapan standar pelayanan memungkinkan adanya keseragaman prosedur serta kepastian hukum bagi masyarakat yang membutuhkan layanan administratif. Selain itu, standar pelayanan menjadi salah satu instrumen utama dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), di mana setiap aparatur dituntut untuk bekerja secara profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Sebagai bagian dari pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas telah menetapkan berbagai jenis pelayanan administrasi yang menjadi kewenangan dan tanggung jawabnya. Setiap jenis pelayanan memiliki produk akhir yang berbeda sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, legalisasi dokumen, hingga klarifikasi dan evaluasi peraturan desa. Penetapan standar pelayanan ini dimaksudkan agar seluruh proses pelayanan publik di Kecamatan Teluk Keramat dapat berjalan dengan lebih cepat, sederhana, transparan, serta memberikan kepastian hasil yang terukur.

Sebagai bentuk penerapan prinsip pelayanan publik yang transparan dan terukur, Kecamatan Teluk Keramat telah menetapkan standar pelayanan untuk setiap jenis layanan administrasi yang menjadi kewenangannya.

Penetapan standar ini dimaksudkan agar seluruh proses pelayanan berjalan dengan lebih cepat, sederhana, dan memberikan kepastian hasil kepada masyarakat.

Adapun daftar jenis pelayanan beserta produk pelayanan yang disediakan oleh Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. 1 Daftar Standar Pelayanan Di Lingkungan Kecamatan Teluk Keramat

NO.	JENIS PELAYANAN	PRODUK PELAYANAN
1.	Penerbitan Kartu Keluarga	Kartu Keluarga
2.	Perekaman E-KTP	Bukti Rekam KTP
3.	Penerbitan KTP-el	KTP-el
4.	Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD)	IKD terinstal di HP pemohon
5.	Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)	KIA diterbitkan Disdukcapil
6.	Penerbitan Akta Kelahiran	Akta Kelahiran
7.	Penerbitan Akta Kematian	Akta Kematian
8.	Dispensasi Nikah	Surat Dispensasi Nikah
9.	Legalisasi Umum	Surat yang dilegalisasi
10.	Legilasi Proposal Bantuan Keuangan	Proposal yang dilegalisasi
11.	Legilasi Rencana Kerja Operasional (RKO) Bantuan Keuangan	Legalisasi RKO
12.	Pengajuan Dana Desa	Rekomendasi Pencairan Dana Desa
13.	Pengajuan Alokasi Dana Desa	Rekomendasi Pencairan ADD
14.	Klarifikasi Pengaturan Desa Tentang RKPDesa	Keputusan Camat tentang Hasil Klarifikasi
15.	Klarifikasi Peraturan Desa Tentang RPJMDesa	Keputusan Camat tentang Hasil Klarifikasi

16.	Klarifikasi Peraturan Desa Tentang BUMDesa	Keputusan Camat tentang Hasil Klarifikasi
17.	Klarifikasi Peraturan Desa Tentang Pembentukan LKD	Keputusan Camat tentang Hasil Klarifikasi
18.	Evaluasi Rancangan Peraturan Desa tentang APBDesa	Hasil Evaluasi APBDesa
19.	Evaluasi Rancangan Peraturan Desa tentang Laporan Pertanggungjawaban APBDesa	Hasil Evaluasi Laporan Pertanggungjawaban APBDesa
20.	Rekomendasi Izin Keramaian	Surat Rekomendasi Izin Keramaian
21.	Layanan Aduan	Tindak lanjut pengaduan masyarakat

Sumber: SK Standar Pelayanan Kecamatan Teluk Keramat, 2025

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa Kecamatan Teluk Keramat menangani berbagai layanan administratif yang cukup kompleks, terutama yang berkaitan dengan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga, KTP-el, Identitas Kependudukan Digital (IKD), KIA, hingga akta kelahiran dan akta kematian.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi perhatian utama di Kecamatan Teluk Keramat adalah perekaman e-KTP. Walaupun layanan ini telah termasuk dalam standar pelayanan kecamatan, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, proses perekaman e-KTP sering mengalami keterlambatan karena peralatan perekaman seperti komputer, kamera, dan alat sidik jari (fingerprint) masih terbatas jumlahnya serta kadang mengalami gangguan teknis. Selain itu, koneksi jaringan internet yang tidak stabil juga menyebabkan data hasil perekaman tidak dapat langsung diproses, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk memperoleh bukti

rekam. Padahal, dalam pelaksanaannya perekaman e-KTP telah memiliki SOP yang mengatur alur pelayanan, standar waktu, dan tanggung jawab aparatur, namun implementasinya belum sesuai sehingga menimbulkan hambatan di lapangan.

Kecamatan Teluk Keramat di Kabupaten Sambas merupakan salah satu wilayah yang strategis dengan cakupan luas, terdiri dari 25 desa, serta memiliki keragaman sosial, ekonomi, dan budaya. Kondisi tersebut membuat kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi sangat tinggi. Sebagai penyelenggara PATEN, aparatur Kecamatan Teluk Keramat dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah kendala yang menghambat optimalisasi pelayanan.

Pertama, fasilitas pelayanan di Kecamatan Teluk Keramat belum sepenuhnya memadai. Keterbatasan sarana prasarana, seperti ruang pelayanan, peralatan kerja, maupun teknologi pendukung, sering menghambat kelancaran pelayanan. Hal ini berdampak pada kecepatan dan kenyamanan masyarakat. Misalnya, ruang pelayanan yang sempit menimbulkan antrian panjang, sementara pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal membuat administrasi masih banyak dilakukan secara manual, yang rawan menimbulkan keterlambatan maupun kesalahan.

Tabel 1. 2 Data Fasillitas Pelayanan Terpadu Kecamatan Teluk Keramat

NO	Nama Barang	Jumlah Barang
1	Komputer	1 unit
2	Kursi Tunggu	2 buah
3	Printer	1 unit
4	Retina Scanner	1 unit
5	Signature Scanner	1 unit
6	Fingerprint Scanner	1 unit
7	Kamera	1 unit
8	AC	1 unit
9	Kipas Angin	1 unit
10	Meja Pelayanan	3 buah
11	Kursi Pelayanan	2 buah
12	Tirai Foto Biru/Merah	2 helai
13	Kotak Saran	1 buah
14	Papan Pengumuman	1 buah
15	Ruang Pelayanan Terpadu	1 ruang

Sumber: Data Fasilitas Kecamatan Teluk Keramat, 2025

Berdasarkan tabel, terlihat bahwa beberapa perangkat utama seperti komputer, printer, kamera, hingga peralatan perekaman biometrik (*retina scanner, signature scanner, dan fingerprint scanner*) tersedia dalam jumlah yang sangat terbatas, yaitu hanya satu unit untuk setiap jenis peralatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses pelayanan sangat bergantung pada satu perangkat, sehingga apabila terjadi kerusakan atau gangguan teknis, pelayanan akan langsung terhambat.

Kedua, masyarakat belum memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, maupun standar waktu pelayanan. Minimnya penyebaran informasi menimbulkan kesalahpahaman dan menurunkan kepercayaan

masyarakat. Keterbatasan informasi ini juga membuka peluang terjadinya pungutan liar dan menimbulkan kekecewaan akibat ketidakjelasan standar waktu layanan.

Tabel 1. 3 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perekaman E-KTP

No	Keterangan	Uraian	
1.	Persyaratan	a	FC KK yang sudah ditanda tangani Kepala Keluarga
		b	Formulir permohonan rekam KTP-el
2.	Prosedur	a	Menerima pengajuan rekam KTP dan meneliti kelengkapan persyaratan serta mengembalikan bagi persyaratan yang belum lengkap
		b	Mencatat dalam buku register KTP dan memberikan tanda terima (bagi pengajuan rekam data KTP yang persyaratannya telah lengkap)
		c	Koreksi dan penelitian ulang terhadap persyaratan rekam data KTP dan pembubuhan paraf oleh Kepala Seksi Pemerintahan
		d	Perekaman E-KTP
		e	Pencatatan dalam buku bantu hasil rekam data KTP
		f	Petugas pelayanan menyerahkan bukti rekam kepada pemohon untuk pengambilan E-KTP di Disdukcapil
		g	Melaporkan secara berkala/mingguan tentang pelayanan penerbitan KTP kepada pimpinan
3	Waktu Pelayanan		25 menit
4	Biaya Pelayanan		Gratis

Sumber: SK Standar Pelayanan Kecamatan Teluk Keramat, 2025

Tabel 1.4 memuat Standar Operasional Prosedur (SOP) perekaman e-KTP sebagai pedoman baku bagi aparatur Kecamatan Teluk Keramat dalam memberikan layanan perekaman data kependudukan. Secara garis besar, SOP

perekaman e-KTP terdiri dari empat komponen utama, yaitu persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, dan biaya.

Selanjutnya, permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah Kecamatan Teluk Keramat dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah keterbatasan sumber daya aparatur yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi. Jumlah aparatur yang menguasai komputer dan aplikasi pemerintahan masih tergolong rendah. Dari total 18 orang pegawai, hanya 2 orang yang mampu mengoperasikan komputer dan menggunakan aplikasi administrasi perkantoran secara mandiri. Kondisi ini menghambat efektivitas pelaksanaan program pemerintah berbasis digital, seperti sistem administrasi perkantoran elektronik, pengelolaan data pelayanan, serta pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang menuntut kemampuan dalam mengakses dan menginput data melalui aplikasi.

Selain berbagai kendala tersebut, peningkatan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparatur pemerintah. Aparatur memiliki peran sentral sebagai pelaksana kebijakan sekaligus pelayan masyarakat yang berinteraksi langsung dengan publik. Kinerja aparatur yang optimal akan menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sedangkan kinerja yang rendah dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat, tidak tepat sasaran, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dalam konteks Kecamatan Teluk Keramat, keberhasilan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sangat

bergantung pada kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur. Pelayanan yang efisien dan responsif akan menumbuhkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah, sedangkan pelayanan yang lambat dan tidak transparan dapat menimbulkan persepsi negatif serta ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Penelitian ini menjadi penting dan mendesak untuk dilakukan karena terdapat kesenjangan antara kondisi ideal pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan kondisi aktual pelayanan perekaman e-KTP di Kecamatan Teluk Keramat. Secara normatif, pelayanan publik harus dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, pada kenyataannya masih ditemukan berbagai hambatan dalam pelaksanaan pelayanan, seperti keterbatasan fasilitas pendukung, gangguan jaringan internet, serta kurang optimalnya penyampaian informasi pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Apabila permasalahan tersebut tidak segera diidentifikasi dan dievaluasi, maka dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat, serta berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu mengkaji secara mendalam kinerja aparatur dalam pelayanan PATEN pada perekaman e-KTP melalui indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini diharapkan dapat

memberikan kontribusi dalam upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka identifikasi masalahnya yaitu:

1. Fasilitas pelayanan publik di Kecamatan Teluk Keramat masih belum sepenuhnya memadai.
2. Masyarakat belum sepenuhnya mendapatkan informasi yang jelas mengenai prosedur, biaya, maupun standar waktu pelayanan terkait perekaman e-KTP.
3. Kurangnya sumber daya aparatur yang kompeten menguasai komputer untuk menggunakan aplikasi program pemerintah.

1.3 Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis memfokuskan penelitian ini yang ditekankan pada kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada perekaman e-KTP Di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas, yang dilihat dari kinerja aparatur yang mencakup lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan suatu kalimat pertanyaan yang disusun berdasarkan adanya masalah tentang topik yang diangkat peneliti, maka peneliti

merumuskan masalah yaitu: Bagaimana Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada perekaman e-KTP Di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada perekaman e-KTP Di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penulis berharap dengan hasil penelitian ini, secara teoritis dapat berguna sebagai sumbangan saran untuk pengembangan teori – teori yang berkaitan dengan Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada perekaman e-KTP Di Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas.

1.6.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap dengan hasil penelitian ini, secara praktis dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

   Penulis mengharapkan penelitian ini dapat menjadi sarana untuk memperoleh pengalaman serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh

dibangku perkuliahan. Serta sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

b. Bagi Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas

Diharapkan dengan penelitian ini dapat memberikan sumbangan saran khususnya kepada Kantor Kecamatan Teluk Keramat Kabupaten Sambas dalam rangka meningkatkan kesadaran motivasi dan kinerja.

c. Bagi Perguruan Tinggi

Diharapkan dapat memberikan sumbangan saran yakni sebagai bahan referensi bagi pembaca yang berminat dan akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) pada perekaman e-KTP Di Kantor Kecamatan Kabupaten Sambas.

d. Bagi Masyarakat

Diharapkan dengan adanya hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi terkait dengan Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada perekaman e- KTP Di Kantor Kecamtan Teluk Keramat Kabupaten Sambas.