**ABSTRAK**

Pemberian pelayanan kepada masyarakat, tentu yang menjadi tujuan utama dari penyelenggara pelayanan tersebut adalah kepuasan masyarakat. Untuk memperoleh kepuasan masyarakat tersebut tentu diperlukan etos kerja aparatur yang baik sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik pula dari aparatur tersebut. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang diberikan aparatur kepada tempat ia bekerja. Aparatur merupakan seseorang yag mengabdikan dirinya kepada organisasi yang ia percayakan sebagai tempat bekerja. Oleh karena itu aparatur harus tunduk terhadap aturan dari organisasi tempat ia bekerja, karena diantara aparatur dan organisasi telah memiliki hubungan timbal balik yang telah disepakati.

Pemberian pelayanan publik, pemerintah pusat sudah mengatur tentang penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai wadah atau alternatif pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dimana PATEN sendiri merupakan suatu pelayanan yang terletak di kecamatan, dimana mulai dari tahap permohonan hingga ke tahap terbitnya dokumen dilaksanakan pada satu tempat atau hanya pada satu meja atau loket pelayanan. Pemerintah mengharapkan PATEN dapat memaksimalkan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan seperti dikatakan diatas tujuan utama tentu kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat disini dapat dihasilkan melalui aparatur yang memiliki kinerja yang baik sehingga dapat tercapainya suatu pelayanan prima. Pelayanan prima berarti pelayanan yang sangat baik karena sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan hal-hal tersebut diatas, maka penulis mengambil judul “**KINERJA APARATUR KECAMATAN DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) YANG PRIMA DI KECAMATAN NANGGALO KOTA PADANG PROVINSI SUMATERA BARAT”.**

Pada penyusunan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif eksploratif dengan pendekatan induktif serta teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan teknik analisis data triangulasi.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, bahwa kinerja aparatur dalam pelaksanaan PATEN belum berjalan dengan optimal. Hal ini dibuktikan berdasarkan analisis yang dilakukan menurut perspektif teoretis dan perspektif legalistik. Adapun analisis berdasarkan perspektif teoretis melalui indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas serta akuntabilitas. Dan indikator pelayanan prima yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan hal diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur sangat berpengaruh dalam mewujudkan PATEN yang prima sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Peningkatan kompetensi, peningkatan disiplin kerja dan pembentukan sistem informasi PATEN dapat mamaksimalkan hasil dari penerapan PATEN yaitu kepuasan masyarakat.

Kata kunci : kinerja, aparatur, pelayanan prima

***ABSTRACT***

*Providing services to the community, of course, the main purpose of the service providers is the satisfaction of the community. To obtain the satisfaction of the community certainly needed a good work ethos apparatus so it can produce good performance also from the apparatus. Performance is a result of work given to the apparatus where they worked. The apparatus is someone who devotes himself to the organization they entrusts as a place to work. Therefore, the apparatus must be subject to the rules of the organization where they works for, because between the apparatus and the organization has an agreed reciprocal relationship.*

*Provision of public services, the central government has arranged the application of the Integrated Service Administration District (PATEN) as a container or an alternative service delivery to the community. Where PATEN itself is a service located in the district, where from the stage of application to the stage of the publication of documents carried on one place or only on one table or counter service. The government expects PATEN to maximize the services provided by the government to the public.*

*The implementation of services as said above the main goal of community satisfaction. Public satisfaction here can be generated through apparatus that has a good performance so that it can achieve a service excellence. Excellent service means excellent service because it is in accordance with predetermined standards and in accordance with the expectations of the community. Based on the above matters, the authors take the title* ***"PERFORMANCE OF APPARATUS APPARATUS IN MAKING SERVICE ADMINISTRATION INTEGRATED DISTRICT (PATENT) PRIMA IN DISTRICT NANGGALO PADANG CITY WEST SUMATERA PROVINCE".***

*In the preparation of this final report, the authors use explorative qualitative research methods with inductive approaches and data collection techniques through observation, interview and documentation and data analysis techniques triangulation.*

*Based on observations made, that the performance apparatus in the implementation of PATEN has not optimally. This is evidenced based on analyzes conducted according to theoretical perspectives and legalistic perspectives. The analysis based on theoretical perspective through performance indicators are productivity, service quality, responsiveness, responsibilitas and accountability. And indicators of excellent service are transparency, accountability, conditional, participatory, equality of rights and balance of rights and obligations.*

*Based on the above, it can be concluded that the performance of the apparatus is very influential in realizing the prime PATENT so that community satisfaction can be achieved. Increased competence, improvement of work discipline and the establishment of PATEN information systems can maximize the results of the application of PATEN community satisfaction.*

*Keywords: performance, apparatus, excellent service*