

**“IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI  
KANTOR KECAMATAN JOGOROTO KABUPATEN  
JOMBANG”**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik

Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh :

**IKA SULISTIA NENGTIAS**

**1111700079**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

**“IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN  
JOGOROTO KABUPATEN JOMBANG”**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Publik



Disusun Oleh :

**IKA SULISTIA NENGTIAS**

**1111700079**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ika Sulistia Nengtias

NBI : 1111700079

Judul : “IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI  
KANTOR KECAMATAN JOGOROTO KABUPATEN  
JOMBANG”

Surabaya, 9 Juli 2021

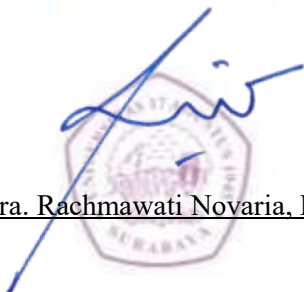
Mengetahui,


Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dosetujui Oleh

Dosen Pembimbing 1

  
Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M.

  
Drs. Adi Sosiantoro, Msi



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

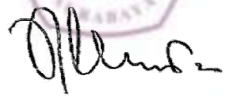
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 9 Juli 2021

Dewan Penguji :

1. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si  
Ketua

(  )

2. Dr. Joko Widodo, MS  
Anggota

(  )

3. Dida Rahmadanik, S.AP.,M.AP  
Anggota

(  )

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ika Sulistia Nengtias  
NPM : 1111700079  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Surabaya, 9 Juli 2021  
Yang membuat pernyataan



(Ika Sulistia Nengtias)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl.Semolowaru 45 Surabaya

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ika Sulistia Nengtias  
NBI : 1111700079  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

***“IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN JOGOROTO KABUPATEN JOMBANG”***

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 9 Juli 2021

Yang Menyatakan,

( Ika Sulistia Nengtias )

## ABSTRAK

Administrasi Terpadu (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap penerbitan dokumen dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Kantor Kecamatan Jogoroto merupakan salah satu kantor kecamatan yang sudah menerapkan administrasi terpadu (PATEN) untuk membantu kualitas pelayanan publik dan setiap pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Problematika yang dihadapi Kecamatan Jogoroto adalah tingkat kualitas dalam pelayanan publik yang belum optimal serta belum optimalnya akuntabilitas kinerja pegawai kecamatan, masih banyak implementasi program yang belum optimal, seperti pelaksanaan tertib administrasi kecamatan dan ketepatan waktu pelayanan. Tujuan dari penelitian ini Untuk Mengetahui, Menjelaskan dan Menganalisis Bagaimana Proses Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang dan Mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Keberhasilan Dalam Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang. Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif deskriptif dengan analisis data menurut Miles n Huberman. Dari Kajian Teori Tentang Pelaksanaan Program PATEN dilihat menggunakan Teori Van Meter dan Van Horn mengenai 6 Model Implementasi Kebijakan Yaitu Sasaran Kebijakan, Sumber Daya, Komunikasi, Karakteristik Badan Pelaksana, Sikap Pelaksana dan Kondisi Ekonomi, Sosial dan Politik. Hasil penelitian yang sudah dilakukan di Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang dari 6 Model Kebijakan masih perlu ditingkatkan dalam Sumber Daya, Komunikasi, Karakteristik Badan Pelaksana dan Kondisi Ekonomi Sosial dan Politik. Dimana Masih Perlu Adanya Sosialisasi Mengenai Prosedur Pelayanan PATEN dan Perlu adanya penambahan Pegawai sebagai penunjang pelayanan PATEN.

Kata Kunci : implementasi kebijakan, pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)

## ABSTRACT

*Integrated Administration (PATEN) is the Implementation of public services in sub-districts whose management process, from application to document issuance stage, is carried out in one place through one service counter. The Jogoroto District Office is one of the sub-district offices that has implemented integrated administration (PATEN) to assist the quality of public services and every employee must be able to provide good service to the community. The problems faced by Jogoroto District are the level of quality in public services that is not yet optimal and the accountability of the performance of sub-district employees is not optimal, there are still many program implementations that are not optimal, such as the orderly implementation of sub-district administration and timeliness of service. The purpose of this study is to know, explain and analyze how the process of implementing the District Integrated Administration Service Program (PATEN) at the Jogoroto District Office, Jombang Regency and Knowing the Supporting Factors and Inhibiting Factors of Success in the Implementation of the District Integrated Administrative Service Program (PATEN) at the Jogoroto District Office, District Jombang. This study uses a descriptive qualitative method with data analysis according to Miles n Huberman. From the Theory Study on the Implementation of the PATEN Program, it is seen using Van Meter and Van Horn Theories regarding 6 Models of Policy Implementation, namely Policy Targets, Resources, Communication, Characteristics of the Implementing Agency, Implementing Attitudes and Economic, Social and Political Conditions. The results of research that has been carried out in Jogoroto District, Jombang Regency from 6 Policy Models still need to be improved in Resources, Communication, Characteristics of the Implementing Agency and Economic, Social and Political Conditions. Where there is still a need for socialization regarding the PATEN service procedure and the need for additional employees to support PATEN services.*

*Keywords : policy implementation, sub-district integrated administrative services (PATEN)*



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT. Atas berkat dan rahmat karunianya yang telah diberikan kesehatan, akal budi dan himat yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “***Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang***” Skripsi yang telah disusun diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

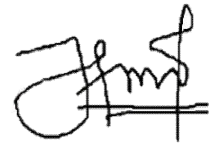
Dalam Proses penyusunan Skripsi ini, peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dari skripsi yang lain. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terimah kasih banyak kepada pihak yang telah membantu dan mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Allah SWT. Yang memberikan berkah dan kemudahan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, serta diberikan kesehatan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Kedua Orangtua, (Bapak Taqrib dan Ibu Mutinah) yang telah memberikan dukungan, semangat, do'a yang tiada henti. Saya ucapkan terimakasih banyak kepada orang tua saya cita-cita orangtua saya akhirnya tersampaikan bisa melihat anaknya sarjana.
3. Kepada keluargaku, kakakku (Mas Kamed dan Mbak Nur ) yang selalu aku sayangi dan kepada adikku (pipit) terimakasih banyak selama proses menyelesaikan skripsi selalu memberi dukungan dan semangat. Hal itu yang tidak pernah saya lupakan. Terimah kasih banyak. Aku sayang kalian selalu
4. Kepada Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.CMA.,CPAI., Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Ibu Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Kepada Bapak Drs. Adi Soesiantoro, Msi Selaku Pembimbing Pertama, terimakasih telah sabar membimbing saya. Semoga bapak diberikan kesehatan dan keberkahan. Amin.
7. Kepada Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP Selaku pembimbing Kedua, terimakasih bapak telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengoreksi skripsi saya. Semoga bapak diberikan kesehatan dan

keberkahan. Saya meminta maaf jika saya mempunyai salah kepada bapak yang disengaja maupun tidak disengaja.

8. Kepada Teman-temanku yang selalu memberikan support terimakasih banyak kepada Nur Malinda Yuliasari, Yulita Mawari, Hanifa Mawardany yang sebagai teman kos aku, terimakasih telah menjadi teman selama masa kuliah 4 tahun yang telah menemaniku dan menghiburku dikala sedih maupun senang., Aku sayang kalian.
9. Terimakasih yang selalu mensupport semoga dilancarkan niat baik kamu.

Surabaya, 9 Juli 2021



Ika Sulistia Nengtias

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penelitian .....	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI .....	9
2.1 PENELITIAN TERDAHULU .....	9
2.1.1 Analisa Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 DESKRIPSI TEORI .....	13
2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan.....	13
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan.....	13

2.2.3 Tahap – Tahap Implementasi Kebijakan.....	14
2.2.4 Aspek Dalam Implementasi Kebijakan.....	15
2.2.5 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan.....	15
2.3.1 Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN).....	18
2.3.2 Jenis-jenis pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) .....	19
2.3.3 Asas – Asas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN).....	21
2.3 Kerangka Pikiran.....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Fokus Penelitian .....	23
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Informan Penelitian.....	26
3.7 Analisis Data .....	27
BAB IV .....	29
DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA, PEMBAHASAN .....	29
4.2 DISKRIPSI OBYEK.....	29
4.1.1 Sejarah Kecamatan Jogoroto.....	29
4.1.2 Letak Geografis Kecamatan Jogoroto .....	29
4.1.3 Jumlah Kelurahan di Kecamatan Jogoroto.....	30
4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Jogoroto.....	31
4.1.5 Susunan Organisasi Kecamatan Jogoroto .....	33
4.1.6 Tugas Pokok dan fungsi Kecamatan Jogoroto .....	33
4.2 PENYAJIAN DATA.....	40
4.3 PEMBAHASAN .....	60
4.3.1 Pembahasan Implementasi Program Pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Jogoroto Kabupaten Jombang. ....	60



4.3.2 Pembahasan Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Keberhasilan dalam melaksanakan program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN).....	67
4.3.3 Pembahasan Hasil Penelitian Terdahulu .....	69
BAB V .....	73
PENUTUP .....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Rekomendasi .....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA .....	79
LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI.....	83
LAMPIRAN 3 SURAT PENELITIAN.....	86
LAMPIRAN 4 KARTU BIMBINGAN .....	88
LAMPIRAN 5 LEMBAR PERSETUJUAN REVISI .....	89
LAMPIRAN 6 HASIL TURNITIN.....	92

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Kecamatan Jogoroto .....	29
Gambar 2 Jadwal Pelayanan .....	46
Gambar 3 Kebijakan Pelayanan Kecamatan Jogoroto .....	48
Gambar 4 Kode Etik.....	52
Gambar 5 SOP Pelayanan .....	54
Gambar 6 Maklumat Pelayanan .....	56

## DAFTAR TABEL

Table 1. Jumlah Desa Kecamatan Jogoroto.....	30
Table 2. Nama Pegawai Dan Jabatan Struktural .....	32
Table 3. Nama Staff Atau Pelaksana .....	32
Table 4. Prosedur Pelayanan Kecamatan Jogoroto.....	41
Table 5. Waktu Pelayanan Kecamatan Jogoroto .....	44
Table 6. Jumlah Pemohon Pelayanan (PATEN) JUNI 2021 .....	45
Table 7 Hasil Penilaian IKM Pelayanan 2020.....	47

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Model Analisis Data Interaktif Miles Dan Huberman .....	28
Bagan 2. Struktur Organisasi Kecamatan Jogoroto.....	31