

## RINGKASAN

**Muhammad Chanif Maulana. 2018. Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) dalam Mewujudkan *Good Local Governance* (Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Dr. Mohammad Nuh., S.IP, M.SI. 148 Hal+Xv**

---

Penelitian ini mengenai Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) dalam Mewujudkan *Good Local Governance* di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang. PATEN berguna mewujudkan pusat pelayanan masyarakat di Kecamatan serta menjadi simpul pelayanan bagi badan atau Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di kabupaten atau Kota berdasarkan letak dan kondisi geografis daerah agar pelayanan lebih efektif dan efisien. Landasan teori dalam penelitian ini menggunakan teori kebijakan dan model-model implementasi kebijakan yaitu teori Edward III meliputi faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur organisasi.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang di gunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Analisis data menggunakan Miles Huberman & Saldana (2014). Berdasarkan hasil analisis data dari dua rumusan masalah yang ditetapkan, menunjukkan bahwa Implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor komunikasi, pelaksanaan PATEN disosialisasikan oleh pemerintah Kota Malang kepada kecamatan, kemudian kecamatan mensosialisasikan PATEN kepada masyarakat melalui media poster, *stand banner*, website dan media sosial, faktor sumberdaya yang meliputi sumberdaya manusia dari segi jumlah dan kualitasnya cukup sedangkan sumberdaya anggaran berasal dari APBD dan sumberdaya peralatan kantor, Faktor disposisi, pegawai kecamatan sudah memiliki sikap yang ramah, sopan, memiliki semangat melayani dan memberikan pelayanan sesuai SOP dan faktor struktur organisasi PATEN di Kecamatan Lowokwaru memiliki struktur organisasi yang ramping sehingga memudahkan dan mempercepat proses pelayanan. Hasil dari Implementasi PATEN di Kecamatan Lowokwaru bisa dilihat dari beberapa aspek yaitu : prosedur pelayanan, pelaksanaan PATEN sudah memiliki prosedur yang sederhana, jelas dan mudah dipahami untuk setiap jenis pelayanan, aspek waktu pelayanan, pelaksanaan PATEN masih tergolong lama karena rata-rata masih memakan waktu 30-60 menit bahkan satu hari, aspek biaya pelayanan PATEN, sebagian besar jenis pelayanan gratis dan ada beberapa jenis pelayanan yang dikenai biaya seperti pelayanan kependudukan, aspek Sarana dan prasarana sudah memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap mulai dari peralatan kantor dan ruang tunggu pelayanan aspek Kompetensi petugas, Kecamatan Lowokwaru sudah memiliki petugas yang handal dan memiliki kualitas yang mumpuni meskipun ada beberapa petugas yang belum menguasai teknologi informasi.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu bahwa Implementasi pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi aktor dan struktur organisasi sedangkan hasil dari Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yaitu prosedur yang semakin sederhana dan jelas, waktu pelayanan sedang, biaya pelayanan gratis meskipun ada beberapa yang di kenai biaya, sarana dan prasarana yang cukup dan kompetensi petugas yang berkualitas.

**Kata Kunci** : Implementasi, PATEN, *Good Local Government*