

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
(PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK**

**(STUDI PADA PELAYANAN PERIZINAN DI KECAMATAN  
SINGOSARI)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**RESA TRIASTUTI**

**NIM. 135030507111002**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN  
MALANG  
2017**

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Pengaji Skripsi Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 02 November 2017

Jam : 11.00-12.00

Skripsi Atas Nama : Resa Triastuti

Judul : Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu  
Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan  
Publik (studi pada Pelayanan Perizinan Kecamatan Singosari)

Malang, 02 November 2017

Dan Dinyatakan LULUS

MAJELIS PENGUJI

Pengaji I

Drs. Stefanus Pani Rengu M.AP  
NIP: 19531113 198212 1 001

Pengaji II

Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP  
NIP: 2011078512141001

Pengaji III

Dr. Bambang Santoso Harsono, MS  
NIP. 19610204 198601 1 001

Pengaji IV

Drs. Heru Ribawanto, MS  
NIP. 19520911 197903 1 002

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 10 Oktober 2017



Nama: Resa Triastuti  
NIM: 135030507111002

## **CURICULLUM VITAE**

Nama : Resa Triastuti

Nomor Induk Mahasiswa : 135030507111002

Tempat dan Tanggal Lahir : Tangerang, 25 Oktober 1995

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Alamat : Kavling Buaran Armaya, Jl. Raya Mauk  
RT.21 RW. 04 Kecamatan Mauk,  
Kabupaten Tangerang, Banten-15530

Email : resatriastuti@gmail.com

Pendidikan : 1. TK PERTIWI MAUK Tamat tahun 2001  
2. SDN 1 MAUK Tamat tahun 2007  
3. SMPN 1 MAUK Tamat tahun 2010  
4. SMAN 11 KABUPATEN TANGERANG  
Tamat tahun 2013

Pengalaman Organisasi : 1. Staff P3M Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan FIA-UB  
2. Panitian Acara dalam “Diskusi Pakar Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan FIA-UB”  
3. Panitia Acara dalam “Lokakarya Nasional Laboratorium Politik dan Tata Pemerintahan FIA-UB”



**KU PERSEMBAHKAN KARYA KU**

**KEPADА AYAHANDAKU TERCINTA PUDJIONO DAN**

**IBUNDAKU TERCINTA INDAH RESNA NINGSIH**

**SERTA ADIKKU TERSAYANG ANISSA PURNAMA**

**WULAN**

“puji syukur kehadirat Allat SWT yang telah memberikan kesehatan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Gelar ini saya peruntukan kepada ayahanda, ibunda serta adikku tersayang.

Terima kasih kepada keluargaku yang sudah memberikan dukungan moril dan materil yang tak terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Serta doa yang selalu dicurahkan kepadaku tiada henti.”

Terima kasih kepada keluargaku yang sudah memberikan dukungan moril dan materil yang tak terhingga sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

Serta doa yang selalu dicurahkan kepadaku tiada henti.”

## RINGKASAN

Resa Triastuti, 2017, **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK** (studi pada pelayanan perizinan di kecamatan singosari), Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP, Rendra Eko Wismanu, S.AP, M.AP, 167 hal. +xvii.

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya permasalahan mengenai pelaksanaan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Singosari. Permasalahan tersebut yakni kurangnya komunikasi yang dilakukan Kecamatan Singosari kepada masyarakat diwilayahnya. Sehingga masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui mengenai kebijakan PATEN.

Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini difokuskan pada tiga hal: pertama, implementasi kebijakan PATEN dengan menggunakan empat isu pokok kebijakan efektif meliputi komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kedua, dampak implementasi kebijakan PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan lima indikator kualitas pelayanan meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Ketiga, faktor pendukung dan penghambat. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis *model milles*, *huberman* dan *saldana*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan PATEN memang kurang maksimal. Dikarenakan masih terdapat masalah mengenai komunikasi antara pihak kecamatan dengan masyarakat. Komunikasi yang berjalan hanya sebatas penginformasian secara langsung kepada masyarakat yang berada diruangan PATEN serta menggunakan media yang dipasang diruangan PATEN. Hal tersebut mengakibatkan komunikasi yang terjalin tidak menyeluruh. Kemudian mengenai dampak implementasi kebijakan PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Singosari dapat dikatakan cukup baik, karena untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas diruangan sudah sesuai dengan syarat penyelengaraan PATEN, serta terdapat keinginan dari petugas untuk memberikan pelayanan dengan cukup baik. Hanya saja, masih terdapat kendala pada sistem komputer dan jaringan internet yang terkadang mengalami kerusakan secara teknis. Saran penelitian ini adalah optimalisasi sosialisasi kebijakan PATEN kepada masyarakat, peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur, peningkatan saranan dan prasarana khususnya pada komputer dan jaringan internet, serta ada baiknya disediakan mobil pelayanan untuk menjangkau masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Kecamatan Singosari.

**Kata kunci:** Implementasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Kualitas Pelayanan Publik.

## SUMMARY

Resa Triastuti, 2017, **IMPLEMENTATION OF POLICY OF PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES (Study in license services in Singosari District)**, Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP, Rendra Eko Wismanu, S.AP, M.AP, 167 p. + xvii.

This research was conducted on the basis of concerns regarding the implementation of policy of Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) in Singosari District. The problem was lacking of communication conducted by Singosari District to the community in its territory. So there were still people who did not know about the PATEN policy.

The method used was qualitative research with descriptive approach. This research focused on three things: first, the implementation of PATEN policy by using four key issues of effective policy including communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. Second, the impact of implementation of PATEN policy in improving the quality of public services using five indicators of service quality including tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Third, the supporting and inhibiting factors. Data analysis techniques were using models of Miles, Huberman and Saldana.

The results of this study indicated that the implementation of PATEN policy was less maximum. Because there were still problems about the communication between the district and the community. Communication only went to the extent of direct informing to the people who were in the PATEN room as well as using the media mounted in the PATEN room. This resulted in the incomplete communication. Then on the impact of implementation of PATEN policy in improving the quality of public services in Singosari District could be said to be quite good, due to the quality of services provided by the officers in the room were already in accordance with the terms of PATEN arrangement, and there was desire from the officers to serve well. However, there were still constraints in the computer systems and Internet networks which sometimes experienced technical errors. Suggestions of this study were optimization of the PATEN policy to the public, increasing the capacity of human resources, improvement of facilities and infrastructure, especially on the computers and Internet network, and it would be better to provide several service cars to reach the remote communities from the office of Singosari District.

Keywords: *Implementation, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Quality of Public Services.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Pelayanan Perizinan Di Kecamatan Singosari).

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Drs. Luqman Hakim, M.Sc selaku Koordinator minat Administrasi Pemerintahan.
4. Bapak Drs. Stefanus Pani Rengu M.AP, dan Rendra Eko Wismanu, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing yang telah membimbing serta memberikan masukan pada penulis selama proses penyusunan skripsi.

5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi terutama dosen Minat Administrasi Pemerintahan, Jurusan Administrasi Publik yang telah bersedia memberikan ilmunya selama proses belajar dan mengajar di Fakultas Ilmu Administrasi
6. Pimpinan, staff, dan karyawan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi.
7. Kecamatan Singosari dan narasumber yang telah bersedia memberikan banyak informasi kepada penulis sebagai bahan penyusunan skripsi.
8. Kedua orang tuaku, Bapak Pudjiono dan Ibu Indah Resna Ningsih. Serta Adikku, Anissa Purnama Wulan yang tiada henti memberikan dukungan dan doa untuk kelancaran penyusunan skripsi ini.
9. Untuk Rakhmatdhan Candra Purnomo Putro, yang selalu menemani kegalauanku dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai. Terima kasih atas dukungan moril, materil serta doa yang engkau curahkan kepadaku.
10. Sahabat-sahabatku Cinderella, Fitria Eka Lestari, Tiya Arum Mahardhia, Vidya Imanuari Pertiwi, U'ty Subahanin dan Grasella Melinda W, yang telah bersama-sama saling mendukung saat perkuliahan dan penyusunan skripsi.
11. Sahabat-sahabat Administrasi Pemerintahan, Ria Ayu Hesti Ningtyas, Anggit Ratna Ningtyas, Lia Oktaviani, dan Syamsiah Nurholipah yang telah memberikan dukungan.
12. Teman-teman Administrasi Pemerintahan Angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi.

13. Untuk sahabatku Rossy Trisna, yang telah membantuku serta memotivasi dalam penyusunan skripsi.
14. Sahabat-sahabatku Buseet, Farha Widya Asrofani, Ika Alam Sari, Ade Muthmainnah, Lely Laelatul Latifah, dan Muhammad Lazuardi Wirananda Putra, yang telah memberikan semangat dan motivasi.
15. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat yang tak terhingga hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi perbaikan skripsi ini. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 10 Oktober 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

MOTTO .....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iv
TANDA PENGESAHAN .....	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	vi
RINGKASAN .....	vii
SUMMARY .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	10

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kebijakan Publik .....	12
1. Pengertian Kebijakan Publik .....	12
2. Proses Kebijakan Publik .....	14
3. Implementasi Kebijakan Publik .....	15
B. Pelayanan Publik .....	21
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	21
2. Asas-asas Pelayanan Publik .....	22
3. Kelompok Pelayanan Publik .....	23
4. Standar Pelayanan Publik .....	24
5. Kualitas Pelayanan Publik .....	25
C. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....	28
1. Pengertian PATEN .....	28
2. Maksud dan Tujuan PATEN .....	30
3. Syarat Penyelenggaraan PATEN .....	31
D. Kerangka Berfikir .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	38
B. Fokus Penelitian .....	39
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	41
D. Sumber Data .....	41
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Instrumen Penelitian .....	45
G. Analisis Data .....	46
H. Uji Keabsahan .....	49

### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	51
1. Gambaran umum kabupaten malang .....	51
a. Keadaan geografis .....	51
b. Keadaan demografis .....	54
c. Visi dan Misi Kabupaten Malang .....	56
2. Gambaran Umum Kecamatan Singosari .....	57
a. Kondisi geografis .....	57
b. Visi dan Misi Kecamatan Singosari .....	58
c. Struktur birokrasi .....	59
d. Produk dan Layanan .....	61
B. Penyajian Data .....	62
1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pelayanan Perizinan Di Kecamatan Singosari .....	62
a. Komunikasi .....	62
b. Sumberdaya .....	72
c. Disposisi .....	81
d. Struktur birokrasi .....	83
2. Dampak Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik .....	87
a. <i>Tangibles</i> .....	87
b. <i>Reliability</i> .....	91
c. <i>Responsiveness</i> .....	93
d. <i>Assurance</i> .....	97
e. <i>Empathy</i> .....	99
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pelayanan Perizinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Singosari .....	102
a. Faktor Pendukung .....	102
b. Faktor Penghambat .....	105

C. Analisis dan pembahasan .....	109
1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pelayanan Perizinan Di Kecamatan Singosari .....	109
a. Komunikasi .....	109
b. Sumberdaya .....	114
c. Disposisi .....	118
d. Struktur birokrasi .....	120
2. Dampak Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik .....	122
a. <i>Tangibles</i> .....	122
b. <i>Reliability</i> .....	124
c. <i>Responsiveness</i> .....	126
d. <i>Assurance</i> .....	128
e. <i>Empathy</i> .....	130
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pelayanan Perizinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Singosari .....	132
a. Faktor Pendukung .....	133
b. Faktor Penghambat.....	135
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	139
B. Saran .....	142
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>143</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>145</b>

## **DAFTAR TABEL**

No	Judul	Halaman
1	Jumlah Kelurahan, Desa, RW, Dan RT Berdasarkan Kecamatan Tahun 2015	53
2	Luas Wilayah Dan Jumlah Penduduk Tahun 2015	55
3	Susunan Tim Pelaksana Teknis PATEN Kecamatan Singosari	74
4	Tabel Realisasi Anggaran	76
5	Saranan Dan Prasarana PATEN	79

## **DAFTAR GAMBAR**

No	Judul	Halaman
1	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik	35
2	Model Analisis Data Interaktif	47
3	Peta Kabupaten Malang	52
4	Peta Kecamatan Singosari	58
5	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Singosari	59
6	Banner Prosedur Dan Alur PATEN	66
7	Contoh Penggunaan Banner	67
8	Contoh Standar Operasional Prosedur (SOP)	69
9	Pemberian Pelayanan Oleh Petugas Kecamatan Singosari	73
10	Ruang Pelayanan Di Kecamatan Singosari	79
11	Alur Pelayanan Perizinan	84
12	Saranan Dan Prasarana PATEN	88
13	Kursi Tunggu Diluar Ruangan PATEN	90
14	Pelayanan Pertama Oleh Customer Service	94
15	Kotak Saran	96