

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN
HARUYAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh:

Norlaila Faizah

1810411120018



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN HARUYAN
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

A. Nama Mahasiswa : Norlaila Faizah NIM : 1810411120011

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 16 Maret 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

NIP. 198210022005012002

(.....)

b. Sekretaris

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)

NIP. 197506161999032002

(.....)

c. Anggota

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)

NIP. 197912262003122001

(.....)

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 16 Maret 2023
Koordinator Program Studi



Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002

ABSTRAK

Norlaila Faizah, 1810411120018. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dibawah Bimbingan Erma Ariyani.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggara pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap penyerahan dan penerimaan dokumen dalam satu tempat. Mewujudkan pemerintahan yang baik maka salah satu caranya dengan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara transparan, praktis dan tepat waktu melalui satu meja pelayanan. Dalam hal ini pemerintah kecamatan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang berfungsi sebagai simpul pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) di Kabupaten. Hal ini akan meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan mereka dengan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian. Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data. Sesuai dengan prosedur yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010, implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haruyan sudah berjalan dengan baik yang ditunjukkan dari temuan penelitian ini.

Ruang lingkup PATEN meliputi persyaratan teknis, administratif, dan substantif semuanya termasuk dalam ruang lingkup PATEN. Berikut adalah faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan kebijakan PATEN: komunikasi, sumber daya, sikap, dan struktur birokrasi. Meskipun Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terletak di kecamatan Haruyan, diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanannya. Pejabat dan Pegawai yang sering tidak berada di kantor harus lebih bertanggung jawab untuk memenuhi tanggung jawabnya dan memenuhi SOP yang ada di Kantor Kecamatan Haruyan. sebagai pegawai pemerintah, termasuk memenuhi kebutuhan publik semaksimal mungkin. Sarana dan prasarana bisa ditingkatkan lagi sehingga kelompok di desa-desa yang jauh dari kecamatan dan di pedesaan terpencil dapat dengan mudah mengatur layanan yang sulit dijangkau.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

ABSTRACT

Norlaila Faizah, 1810411120018. Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN) Policy in the Haruyan District Office, Hulu Sungai Tengah Regency. Under the Guidance of Erma Ariyani.

District Integrated Administrative Services (PATEN) are public service providers in the district from the application stage to the submission and receipt of documents in one place. One way to achieve good governance is to provide public services to the public in a transparent, practical and timely manner through one service desk. In this case the sub-district government brings services closer to the community by organizing District Integrated Administrative Services (PATEN). The purpose of the District Integrated Administrative Service (PATEN) is to make the sub-district a community service center that functions as a service node for the Population and Civil Registration Office (DISDUKCAPIL) in the District. This will improve the quality of service and bring them closer to the community.

This study uses qualitative descriptive data analysis as a research method. Interviews, observations, and documentation are the methods used to collect data. In accordance with the procedures outlined in the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010, the implementation of the District Integrated Administrative Service (PATEN) policy at the Haruyan District Office has been going well as shown from the findings of this study.

The scope of PATEN includes technical, administrative and substantive requirements, all of which are included in the scope of PATEN. Following are the factors supporting and hindering the implementation of the PATEN policy: communication, resources, attitudes, and bureaucratic structure. Even though the District Integrated Administrative Service (PATEN) is located in the Haruyan sub-district, it is expected to further improve its services. Officials and employees who are often not in the office must be more responsible in fulfilling their responsibilities and fulfilling the SOP in the Haruyan District Office. as government employees, including fulfilling public needs as much as possible. Facilities and infrastructure can be improved again so that groups in villages far from the sub-district and in remote villages can easily organize services that are difficult to reach.

Keywords: Policy Implementation, District Integrated Administrative Services

(PATEN)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang di ajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

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

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik serta selaku pembimbing akademik dan dosen penguji I yang banyak memberikan komentar, masukan, serta saran yang baik kepada peneliti.

4. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan motivasi, dan ilmunya kepada peneliti selama penelitian skripsi.
5. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji II yang telah memebrikan banyak masukan serta saran agar penulisan skripsi peneliti dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat khususnya kepada dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
7. Ibu Chairiah, ST selaku Camat Haruyan, Bapak (Alm) Salahudin, SKM selaku Sekretaris Camat, Bapak Rihilmiansyah, S.Sos selaku Kepala Kasi Pemerintahan, Bapak Durahman, S.Sos dan Bapak Muhammad Ramadani selaku Staff Pelayanan PATEN, serta pegawai lain yang telah membantu peneliti dalam penelitian skripsi ini.
8. Masyarakat yang telah bersedia dan mau diwawancarai oleh peneliti.
9. Terima kasih Ayahanda tercinta H. Murtaji Hadi serta Ibunda tercinta Hj. Kasmawati atas segala pengorbanan, kesabaran, doa, dukungan serta kasih sayang yang tak pernah putus diberikan kepada penulis.
10. Terimakasih juga kepada kaka dan kaka ipar dan juga kedua keponakan. Serta seluruh keluarga besar, selalu memberikan semangat dan dukungan agar peneliti segera menyelesaikan skripsi ini.

11. Terimakasih kepada diri sendiri karena telah berjuang sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini walaupun di semester 10.
12. Teman baik penulis Rahmawati yang telah menjadi saksi dan bagian dari kehidupan perkuliahan dan menjadi sahabat yang saling memotivasi satu sama lain.
13. Sahabat sekaligus sepupu penulis yang selalu kebersamai dari masuk kuliah Elza Kusuma Dewi.
14. Terimakasih kepada 2 teman sekaligus sahabat penulis sejak SD sampai sekarang. Nurul Khatimah yang kebersamai kuliah dan satu program studi dan Salina Indriani yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
15. Teman yang penulis temui selama berorganisasi di kampus Zahratun Nisa, Nor aini dan I Gede Andre Gunawan yang selalu membantu, memotivasi dan selalu hal-hal positif dalam pengerjaan skripsi.
16. Orang-orang terdekat dan seluruh pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Demikianlah, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, Maret 2023

Penulis

Norlaila Faizah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	3
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI	8
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Implementasi Kebijakan	Error! Bookmark not defined.
2.3 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	Error!
Bookmark not defined.	
2.5 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tipe Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.7 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN Error! Bookmark not defined.	
defined.	

4.1	Gambaran Umum Kantor Kecamatan Haruyan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Visi dan Misi Kecamatan Haruyan	Error! Bookmark not defined.
4.3	Tugas dan Fungsi	Error! Bookmark not defined.
4.4	Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.5	Jenis Pelayanan yang Diberikan	Error! Bookmark not defined.
4.6	Alur Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
5.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.1.1	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Error! Bookmark not defined.
5.1.2	Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat dan Pendukung Terjadinya Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Haruyan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Pembahasan Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
6.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Pelayanan Non Perizinan pada PATEN dari Tahun 2019-2021
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3. 1 Jumlah Informan dalam Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 1 Penduduk Kecamatan Haruyan Tahun 2019 s/d tahun 2021 **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2 Data Pendidikan Terakhir Pegawai di Kantor Kecamatan Haruyan
..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3 Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Haruyan **Error!
Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4 Alur Pelayanan PATEN..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 1 Matriks Hasil Penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan
Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haruyan
Kabupaten Hulu Sungai Tengah..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 2 Matriks Hasil Penelitian Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat dan
Pendukung Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN) pada Kantor Kecamatan Haruyan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 5. 3 Matriks Hasil Pembahasan Mengenai Implementasi Kebijakan
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan
Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Lokasi Kantor Kecamatan Haruyan...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Peta Wilayah Kecamatan Haruyan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Peta Jabatan dan Struktur Kebutuhan Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.1 Komputer untuk Penginputan Data ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5.2 Meja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan Haruyan.....	Error! Bookmark not defined.