



**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GLADAGSARI
KABUPATEN BOYOLALI**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Diponegoro**

Penyusun

CINDA KHANSA ARROIFFAH

14010119120003

**DEPARTEMEN POLITIK DAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN) di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali
Nama : Cinda Khansa Arroiffah
NIM : 14010119120003
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
Strata I**

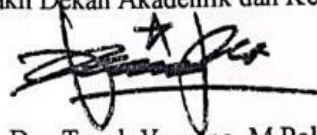
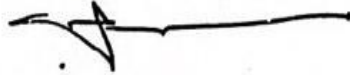
Semarang, Juni 2023

Dekan

Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan

Prof. Dr. Drs. Hadi Warsono, MTP.
NIP. 19640827199001101

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin.
NIP. 196908221994031003



Dosen Pembimbing:

1. Dr. Dra. Kushandajani, M.S.

()

2. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S.


()

Dosen Penguji Skripsi:

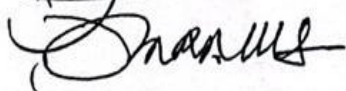
1. Dr. Dra. Kushandajani, M.S.

()

2. Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S.

()

3. Drs. Yuwanto, M.Si., Ph. D.

()

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Cinda Khansa Arroiffah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010119120003
3. Tempat/Tanggal Lahir : Surakarta/ 6 Juli 2001
4. Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Tegalsari RT 01/RW 01, Kelurahan
Kaligentong, Kecamatan Gladagsari, Kabupaten
Boyolali

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul:

**Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan
Gladagsari Kabupaten Boyolali**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitan yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 8 Juni 2023

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Kushandajani, M.S.
NIP. 196206141986032002

Pembuat Pernyataan,



Cinda Khansa Arroiffah
NIM. 14010119120003

Ketua Program Studi



Dr. Dra. Rina Martini, M.Si.
NIP. 196703131993032001

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain. Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.”

(Al Qur'an, Surat Al-Insyirah : 6-7)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta doa dari orang-orang terkasih, akhirnya skripsi sederhana ini dapat dirampungkan pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

Allah SWT

Atas rahmat, keridhoan, dan izin-Nya, memberikan penulis kemudahan dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai. Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT.

Ibunda dan Ayahanda Tercinta

Penulis persembahkan skripsi ini kepada Ibu Nur Ambarwati, S.H., M.Kn. dan Bapak Rahadyan Setiawan, S.H., M.Kn. (Alm) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tidak terhingga. Semoga hasil dan perjuangan ini menjadi langkah awal untuk membuat kalian bahagia.

Adik dan Kakek Nenek Tersayang

Adik Fareesdzy Akhtarabillah Setiawan, yang selalu menjadi penghibur dan penyemangat penulis. Kepada Yangkung Sunarto Diwiryono (Alm) dan Yangti Sri Murniati (Alm), serta Yai Boeaiti Achmad Bakri (Alm) dan Nyai Nur Fatmah (Alm), yang selalu mendoakan penulis hingga akhir hayatnya.

Teman-Teman

Untuk teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, yakni Gita Reggy Ayundita, Aulia Devita Sari, Karmila Damayanti, Restu Lodyta A.R, Rahdeana Almeyna Kurnia, Rizqa Ayuni Azzahra, Nungky Ardiyani Pratitasari, dan Ita Noviani. Semoga kalian sukses selalu.

Dosen Pembimbing Tugas Akhir dan Dosen Wali

Ibu Dr. Dra. Kushandajani, M.S. dan Ibu Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S. selaku dosen pembimbing dengan kesabarannya membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Kepada Bapak Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D. selaku dosen wali sekaligus dosen penguji skripsi ini yang selalu memberikan nasihat dan bantuan selama menempuh pendidikan di Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP Undip.

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GLADAGSARI KABUPATEN BOYOLALI

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari setelah dilakukan pemekaran di tahun 2018. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas pelayanan dalam menganalisis efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan studi kepustakaan. Wawancara mendalam dalam penelitian ini dilakukan dengan Camat Gladagsari, Sekretaris Kecamatan Gladagsari, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, pegawai PATEN Kecamatan Gladagsari, serta masyarakat pemohon layanan PATEN Kecamatan Gladagsari. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Gladagsari melayani pelayanan perizinan dan pelayanan non perizinan berdasarkan Peraturan Bupati Boyolali No. 34 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Boyolali. Berdasarkan data yang berhasil diperoleh dan disimpulkan pada tiap indikator efektivitas pelayanan yakni waktu pelayanan yang mencakup kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan telah sesuai dengan ketentuan maupun standar estimasi penyelesaian layanan. Kesesuaian dan kecermatan pelayanan dinilai telah efektif, meskipun terdapat hal yang perlu ditingkatkan terutama pada keterbukaan informasi pelayanan secara digital. Gaya pemberian layanan telah mengimplementasikan sikap kompetensi sesuai standar serta nilai-nilai kesopanan yang berlaku, terbukti dengan banyaknya masyarakat yang merasa puas atas sikap dan gaya pemberian pelayanan.

**Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN),
Pemekaran Kecamatan, Efektivitas PATEN**

THE EFFECTIVENESS OF INTEGRATED DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICES (PATEN) IN GLADAGSARI DISTRICT BOYOLALI REGENCY

ABSTRACT

This research discusses the effectiveness of the District Integrated Administration Service (PATEN) in Gladagsari District after the policy of dividing three districts in Boyolali Regency in 2018. This research uses the theory of service effectiveness in analyzing the effectiveness of the District Integrated Administration Service (PATEN) in Gladagsari District. The method used is a qualitative approach that is descriptive with data collection techniques such as in-depth interviews, documentation studies, and library studies. In-depth interviews in this research were conducted with Head of Gladagsari District, Secretary of Gladagsari District, Head of the Sectional Service of Gladagsari District, PATEN Officer of Gladagsari District, and PATEN applicant community in Gladagsari District. The data obtained is then analyzed using data reduction techniques, data presentation, and conclusion drawing.

The results of the research found that Gladagsari District provides licensing services and non-licensing services based on Boyolali Regent Regulation Number 34 of 2014 concerning Delegation of Part of the Regent's Authority to the Head of District in the Framework of Implementation Integrated District Administrative Services (PATEN) within the Boyolali Regency Government. Based on the data obtained and concluded on each indicator of service effectiveness, namely service time which includes speed and punctuality of service is in accordance with the provisions and standards for estimating service completion. The suitability and accuracy of services are considered effective, although there are things that need to be improved, especially in the disclosure of digital service information. The style of service delivery has implemented an attitude of competence according to applicable standards and values of politeness, as evidenced by the number of people who are satisfied with the attitude and style of service delivery.

Keywords: Integrated District Administrative Services (PATEN), District Division, The Effectiveness of PATEN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Adapun skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan, arahan, dan bimbingan dari seluruh pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
2. Bapak Drs. Nur Hidayat Sardini, S.Sos., M.Si. selaku Kepala Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
3. Ibu Dr. Dra. Rina Martini, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang;
4. Bapak Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D., selaku dosen wali serta dosen penguji yang telah memberikan nasihat dan saran selama menempuh pendidikan di jurusan Ilmu Pemerintahan;
5. Ibu Dr. Dra. Kushandajani, M.S., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai;
6. Ibu Dr. Sos. Dra. Fitriyah, M.S., selaku dosen pembimbing skripsi dua yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai;

7. Seluruh dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis;
8. Seluruh staf akademik, karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang yang telah bekerja keras;
9. Kantor Kecamatan Gladagsari yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk magang serta membantu penulis mendapatkan data guna keperluan penyusunan skripsi;
10. Bapak Drs. Sarji selaku Camat Gladagsari yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini;
11. Bapak Triyogi Suka Andaru, S.E. selaku Sekretaris Kecamatan Gladagsari, yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini;
12. Ibu Diah Hernani, S.H., M.H. selaku Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Gladagsari, yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini;
13. Bapak Arif Oka selaku Pegawai PATEN Kecamatan Gladagsari, yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini;
14. Masyarakat pemohon pelayanan di PATEN Kecamatan Gladagsari yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi ini;
15. Seluruh pihak yang telah membantu penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Pembuatan skripsi ini juga merupakan proses pembelajaran yang tak lepas dari salah dan kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Semarang, Juni 2023

Penulis,



Cinda Khansa Arroiffah

14010119120003

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	15
1.5.1 Efektivitas	15
1.5.2 Pelayanan Publik.....	18
1.5.3 Efektivitas Pelayanan	24
1.5.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	29
1.5.5 Operasionalisasi Konsep	31
1.6 Metode Penelitian.....	34
1.6.1 Desain Penelitian.....	34
1.6.2 Situs dan Subjek Penelitian.....	35
1.6.3 Jenis dan Sumber Data	37
1.6.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
1.6.5 Teknik Analisis Data.....	41

1.6.6	Kualitas Data dan Keabsahan Data	43
BAB II	45
GAMBARAN UMUM	45
2.1	Gambaran Umum Kecamatan Gladagsari	45
2.1.1	Kondisi Demografi	47
2.1.2	Kondisi Pendidikan dan Ekonomi	48
2.1.3	Tugas dan Fungsi Kecamatan Gladagsari	50
2.1.4	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Gladagsari	52
2.2	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	55
BAB III	61
EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU		
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GLADAGSARI KABUPATEN		
BOYOLALI	61
3.1	Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali	62
3.1.1	Indikator Waktu Pelayanan	62
3.1.2	Indikator Kesesuaian dan Kecermatan Pelayanan	69
3.1.3	Indikator Gaya Pemberian Pelayanan	79
3.2	Hasil Pembahasan	85
BAB IV	93
PENUTUP	93
4.1	Kesimpulan	93
4.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Operasionaliasi Konsep.....	32
Tabel 1. 2 Data Informan Penelitian.....	37
Tabel 1. 3 Kepadatan Penduduk di Kecamatan Gladagsari	47
Tabel 1. 4 Jam Operasional Pelayanan.....	65
Tabel 1. 5 Batas Waktu Pelayanan	66
Tabel 1. 6 Jumlah Pelayanan terselesaikan Kecamatan Gladagsari	71
Tabel 1. 7 Fasilitas Ruang PATEN Kecamatan Gladagsari	77
Tabel 1. 8 Matriks Perbandingan Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Gladagsari Sebelum dan Sesudah Pemekaran Kecamatan	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Kecamatan Gladagsari	45
Gambar 1. 2 Jumlah Keluarga Penerima Dana Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Gladagsari Tahun 2021	49
Gambar 1. 3 Susunan Organisasi Kantor Kecamatan Gladagsari Kab. Boyolali	52
Gambar 1. 4 Informasi Jadwal PATEN Kecamatan Gladagsari	63
Gambar 1. 5 Informasi Jadwal Istirahat PATEN Kecamatan Gladagsari	63
Gambar 1. 6 Petugas PATEN Melakukan Pekerjaan	68
Gambar 1. 7 Ruang PATEN Kecamatan Gladagsari.....	72
Gambar 1. 8 Tampilan Website Kecamatan Gladagsari.....	74
Gambar 1. 9 Ruang Perekaman KTP di Kecamatan Gladagsari	76
Gambar 1. 10 Fasilitas Saran dan Masukan di Webiste Kecamatan Gladagsari .	76
Gambar 1. 11 Petugas PATEN Melakukan Pelayanan kepada Pemohon	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara.....	100
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	135
Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian.....	136
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian.....	137