



**EVALUASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN GUNUNGPATI KOTA
SEMARANG**

**(Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)**

SKRIPSI

**Disusun guna memenuhi Persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Nama : Auretha Angeline

NIM : 14020116120010

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

1. Nama Lengkap : Auretha Angeline
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116120010
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Grobogan, 15 Mei 1998
4. Program : S1 Reguler/ ~~Diploma-3~~ *FISIP-Undip
5. Jurusan/ Program Studi : S-1 Administrasi Publik
6. Alamat : Ds. Tegowanu Wetan, RT.04/RW.01 Kec.
Tegowanu, Kab. Grobogan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah Skripsi yang saya susun berjudul :

**Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang
(Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman
Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan 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, 19 Maret 2020
Pembuat Pernyataan

Auretha Angeline
NIM. 14020116120010

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)

Nama Penyusun : Auretha Angeline

NIM : 14020116120010

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 19 Maret
2020

Dekan



Dr. Hardi Warsono, M.TP

NIP. 19640827 199001 1 001

Wakil Dekan I



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

NIP. 19610510 198902 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Susi Sulandari, M.Si



Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. A.P Tri Yuniningsih, M.Si



2. Drs. Ari Subowo, M.A



3. Dra. Susi Sulandari, M.Si



MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar Ra’d : 11)

“Ketika kamu mendapatkan apa yang kamu inginkan, mungkin itu adalah petunjuk Allah. Namun, ketika kamu tidak mendapatkan apa yang kamu inginkan, itu merupakan perlindungan Allah sehingga alangkah baiknya selalu bersyukur atas apa yang telah digariskan-Nya”

“Badai akan segera berlalu, yakinlah bahwa semua akan menjadi indah pada waktu yang tepat sehingga cerita-cerita ini akan menjadi sebuah pembelajaran serta kenangan yang indah dan tak terlupakan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang menanyakan perihal “Kapan Skripsimu Selesai?”. Selain itu skripsi yang saya tulis dengan penuh semangat dan kerja keras ini, saya persembahkan untuk :

“Kedua orang tua yang selalu menyayangi dan memberikan semangat luar biasa Bapak Nur Chamid, Ibu Andy Armyanti, dan Adik saya tercinta Muhammad Aurega Desta Melano selalu menemani dalam perjalanan skripsi yang penuh suka duka hingga selesai ini.”

“Keluarga dan sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran dan motivasi untuk terus dan harus segera menyelesaikan skripsi”

Judul : Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)

Nama : Auretha Angeline

NIM : 14020116120010

ASBTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah yang menarik untuk diteliti yaitu mengapa Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang belum dilakukan secara optimal. Faktanya adalah pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kota Semarang masih berjalan setengah, Pemerintah Kota Semarang dan kecamatan belum siap melaksanakan kebijakan PATEN, kurangnya pemahaman masyarakat mengenai PATEN dan kurangnya pegawai teknis di bagian pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi kebijakan PATEN, serta menganalisis dan mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan kebijakan PATEN. Teori yang digunakan adalah evaluasi kebijakan publik beserta tolak ukur evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N Dunn meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan, dan faktor pendorong dan penghambat pelaksanaan kebijakan dikemukakan oleh George C Edwards III meliputi komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi didukung dengan hasil penelitian Ganang Qory Alfana (2017). Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kecamatan Gunungpati belum sepenuhnya dapat melaksanakan kebijakan PATEN sesuai dengan pedoman PATEN. Efektivitas dan efisiensi pelaksanaan kebijakan PATEN belum tercapai maksimal. Namun, pegawai dalam memberikan pelayanan sudah bersikap adil kepada masyarakat. Respon masyarakat terhadap PATEN tidak begitu berdampak bagi masyarakat karena masyarakat dalam melakukan pelayanan masih berpedoman pada kelonggaran waktu. Kebijakan PATEN memiliki maksud dan tujuan yang baik demi meningkatkan kualitas pelayanan, dan kebijakan PATEN tepat adanya diterapkan di Kecamatan Gunungpati apabila dibandingkan dengan sebelum adanya PATEN, lebih baik sekarang. Sedangkan faktor pendorong kebijakan PATEN adalah komunikasi, sedangkan penghambatnya adalah sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Kata Kunci : Evaluasi, Kebijakan, PATEN

Title : Evaluation Of District Integrated Administration Service Policy (PATEN) In Gunungpati, Semarang (Regulation Of The Minister Of Home Affairs Number 4 Of 2010 About Guidelines For District Integrated Administration Service (Paten))

Name : Auretha Angeline

Nim : 14020116120010

ASBTRACT

This research is based on an interesting problem namely why the Integrated Administrative Services Policy of the District in Gunungpati District of Semarang City has not been carried out optimally. The fact is that the implementation of PATEN in the Semarang is still running halfway, the Semarang City Government and the sub-district are not ready to implement the PATEN policy, due to the lack of public understanding of PATEN and the lack of technical staff in the public services department. The purpose is to evaluate the PATEN policy, and analyze and identify the driving and inhibiting factors in the implementation of the PATEN policy. The theory used is the evaluation of public policy along with the policy evaluation benchmarks put forward by William N Dunn covering effectiveness, efficiency, adequacy, leveling, responsiveness, and accuracy, and the driving and inhibiting factors for policy implementation put forward by George C. Edwards III include communication, resources, disposition, and bureaucratic structure are supported by the results of the study of Ganang Qory Alfana (2017). The method used is a qualitative research method with data collection techniques through structured interviews. The results showed that Gunungpati Subdistrict could not fully implement the PATEN policy in accordance with PATEN guidelines. The effectiveness and efficiency of the implementation of the PATEN policy has not been reached to the maximum. However, employees in providing services are being fair to the community. The community response to PATEN did not have much impact on the community because the community in providing services was still guided by the lapse of time. The PATEN policy has good intentions and aims to improve the quality of services, and the PATEN policy is appropriately applied in Gunungpati Sub-district when compared to before the existence of PATEN, it is better now. While the driving factor for PATEN policy is communication, while the obstacles are resources, disposition, and bureaucratic structure.

Key Words : Evaluation, Policy, PATEN

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan skripsi dengan judul “Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang (Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)” sebagai syarat akhir Pendidikan Strata 1 Administrasi Publik.

Skripsi ini disusun berdasarkan pada hasil informasi yang penulis dapatkan saat melakukan penelitian dan wawancara kepada beberapa narasumber di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.

Penulis sadar dengan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, arahan, motivasi dan support dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. A.P Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Ari Subowo, M.A selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji skripsi yang setia mensupport dan selalu membimbing kami terkait perkuliahan sejak awal menjadi mahasiswa baru hingga akhir penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Susi Sulandari, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Penguji skripsi yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dr. A.P Tri Yuniningsih, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan dan masukkan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Administrasi Publik yang telah mengampu mata kuliah dan memberikan bimbingan dan ilmunya selama masa perkuliahan berlangsung.
8. Ibu Mutmainah selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati yang telah sabar menyambut dan memberikan informasi kepada penulis hingga selesai penyusunan skripsi ini.
9. Bapak Al Frida Very S, S.STP. M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunungpati yang telah sabar menyambut dan memberikan informasi kepada penulis hingga selesai penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Isiya Kumalasari S. STP selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kewilayahan Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Semarang yang telah memberikan sambutan hangat dan kebaikannya untuk dapat mengizinkan penulis melakukan penelitian guna keperluan data dan penulisan skripsi ini.
11. Bapak Wahyudi selaku Kepala Sub Bagian Ketatalaksanaan dan Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Semarang yang telah memberikan sambutan hangat dan kebaikannya untuk dapat mengizinkan penulis melakukan penelitian guna keperluan data dan penulisan skripsi ini.
12. Masyarakat Kecamatan Gunungpati selaku informan yang telah bersedia untuk penulis wawancara, terimakasih atas waktu, kebaikan dan kesediannya dari seluruh informan.
13. Seluruh keluarga penulis, terimakasih atas doa-doa dan semangat yang diberikan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu penulis mohon maaf apabila nantinya terdapat

kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini semakin sempurna

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pembaca, penulis dan instansi terkait dan semoga penelitian ini dapat mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Semarang, 19 Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*).....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ASBTRAK	vi
ASBTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.2 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Pemikiran Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Fenomena Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7.2 Situs Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7.3 Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7.4 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.5 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.7 Analisis dan Interpretasi Data.....	Error! Bookmark not defined.

1.7.8 Kualitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Luas dan Batas Wilayah Administrasi...	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Letak dan Kondisi Geografis	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Penduduk Kota Semarang.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Gambaran Umum Kecamatan Gunungpati ..	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Geografi dan Iklim.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Penduduk Kecamatan Gunungpati.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Data Pegawai Kecamatan Gunungpati ..	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Seksi Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6 Jenis dan Produk Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.7 Maklumat Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III HASIL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Identitas Informan	Error! Bookmark not defined.
3.2 Penyajian Data Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Efisiensi	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Kecukupan	Error! Bookmark not defined.
3.2.4 Perataan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.5 Responsivitas	Error! Bookmark not defined.
3.2.6 Ketepatan	Error! Bookmark not defined.
3.3 Faktor Pendorong dan Penghambat Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sumberdaya	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Disposisi.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Struktur Birokrasi	Error! Bookmark not defined.
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.	Error! Bookmark not defined.
4.1 Pembahasan Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.....	Error! Bookmark not defined.

4.1.1 Efektivitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Efisiensi	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Kecukupan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Perataan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Responsivitas	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Ketepatan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Faktor Pendorong Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Faktor Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang ..	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati..	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 1 Interview Guide	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Matriks Hasil Interview Guide	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Laporan Terkelola OPD di Kota Semarang Bulan Januari ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.2 Perbandingan Pelayanan Konvensional dengan PATEN..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.3 Data Penduduk Kecamatan Gunungpati Kota Semarang 2018 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.4 Kegiatan Pelayanan Administrasi Kecamatan Gunungpati Tahun 2018 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.5 Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.6 Tolak Ukur Evaluasi Kebijakan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 1.7 Aplikasi Konseptual Model George C. Edwards III Sebagai Tolak Ukur Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Kebijakan **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang berdasarkan Jenis Kelamin Bulan Desember Tahun 2018 **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.2 Luas dan Jumlah RW/RT Per Kelurahan Se-Kecamatan Gunungpati **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.3 Data Penduduk Kecamatan Gunungpati Tahun 2018. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.4 Data Pegawai Kecamatan Gunungpati Tahun 2019 ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 2.5 Jenis dan Produk Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 3.1 Data Identitas Informan **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Kebijakan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Model Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edwards III	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kecamatan Gunungpati Kota Semarang	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Ruang Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Sarana dan Prasarana di Ruang Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Tempat Informasi dan Penanganan Pengaduan Pelayanan di Kecamatan Gunungpati.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 Ruang Tunggu Pelayanan di Kecamatan Gunungpati.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 Fasilitas Ruang Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 Fasilitas Bagi Penyandang Cacat di Kecamatan Gunungpati	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7 Fasilitas Bagi Wanita Hamil dan Balita di Kecamatan Gunungpati	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8 Alur Sistem Pelayanan di Kecamatan Gunungpati .	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.9 Informasi Biaya Pelayanan di Kecamatan Gunungpati.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10 Mesin Antrian Pelayanan di Kecamatan Gunungpati	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Matriks Hasil Interview Guide	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.

