



**IMPLEMENTASI PERATURAN WALIKOTA NOMOR 43  
TAHUN 2012 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN  
GUNUNGPATI DAN KECAMATAN SEMARANG BARAT  
KOTA SEMARANG**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan**

**Pendidikan Strata 1**

**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Penyusun**

Nama : Dhiya Jihan Tifana

NIM : 14010116120008

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

**2020**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Dhiya Jihan Tifana  
NIM : 14010116120008  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

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

**Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang**

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, 17 Maret 2020

Pembuat Pernyataan,

Dhiya Jihan Tifana

NIM.

14010116120008

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43  
Tahun 2012 Tentang Pelayanan Administrasi  
Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan  
Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat  
Kota Semarang

Nama Penyusun : Dhiya Jihan Tifana

Departemen : Politik dan Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Semarang, 17 Maret 2020

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hadi Warsono, MTP  
NIP. 196408271990011001

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


Dosen Pembimbing :

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

  
(.....)

Dosen Penguji :

1. Dzunuwanus Ghulam Manar, S.IP., M.S.i

  
(.....)

2. Nunik Retno Herawati, S.Sos., M.Si

  
(.....)

## **MOTTO**

*“Jangan pernah meremehkan waktu kalo tidak mau diremehkan oleh waktu”*

*(One only Bapak)*

*“La Tahla (Jangan Mengeluh)”*

*“Menuju tak terbatas dan Melampauinya”*

*( Buzz lightyear Toy Story)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Allah SWT, Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, karunia serta nikmat kepada penulis sebagai HambaNya sehingga dapat menjalankan hidup dengan semangat dan penuh rasa syukur.
2. Nabi Muhammad, *Shalallahu Alaihi Wassalaam*, Rasul utusan Allah SWT yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan ke zaman terang benderang, dari zaman kebodohan ke zaman ilmu pengetahuan sampai sekarang ini
3. Kedua Orang Tua Bapak Nasokhan, ST dan Ibu Chundiyah S.Pd yang selalu mendoakan, menguatkan dan memberikan dukungan baik moral maupun materil
4. Kakakku Dinni Septa Diantika, Am.Keb dan Ahmad Febri Utomo , S.St.Ft dan Adikku Dinar Adiestyo Pamungkas yang selalu menjadi penghibur di rumah, selalu mendoakan dan menyemangati penulis
5. Keluarga Besar penulis yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Terima atas doa dan dukungannya selama ini.
6. Drs. Pak Yuwanto, M.Si., PhD dosen pembimbingku yang mempunyai kesabaran dalam membimbingku yang kadang banyak absen dalam mengerjakan revisian. Keluarga Besar Departemen Politik dan Pemerintahan 2016, Terima kasih telah menemani masa-masa perkuliahanku dan terima kasih atas kebersamaannya dan bantuannya selama ini, semangat terus ke tahap selanjutnya.

7. Keluarga HMJIP 2016, khususnya Bidang Halmas sebagai tempat awal penulis berorganisasi dan mengenal dunia kampus. *Halmas tetap panas anti lemas!*
8. Keluarga BEM FISIP Undip 2017 sebagai awal membentuk penulis sebagai mahasiswa yang lebih bermanfaat untuk orang banyak. *Bergerak Berkarya!*
9. Keluarga BEM FISIP 2018 yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan selalu mendoakan penulis. *Weharima Kita, Fisip Rumah Kita!*
10. Keluarga PizzaHut Weharima Kita BEM FISIP Undip 2018 khususnya Mba Cece dan Mas Beni terima kasih atas kerjasamanya dan semangatnya yang selalu mengalir.
11. Biro Gossip aka Biro Administrasi BEM FISIP Undip 2019 (Mba Maulida, Mba Ayu Laksmi, Nadia Mustika) terima kasih selalu menampung curahatan hati penulis, selalu menjadi teman dikala gabut.
12. Keluarga PERHUMAS Muda Semarang 2019, untuk selalu menguatkan penulis dan pengertian agar penulis cepat menyelesaikan skripsi.
13. Keluarga besar Government 2016, teman kuliah menyenangkan, dan selalu memberikan dukungan. semoga semuanya bisa sukses kedepannya!
14. Teman KKN Tim II 2019 yang memberikan semangat dan dukungan untuk penulis
15. Untuk sahabatku Carina Ayu P dan Alam Sabdani yang selalu menguatkan, membersamai, dan menjadi tempat sambat penulis

16. Untuk Bocah Sambatku (Ana Novita, Khanifatul M, Fernandya K yang selalu menghibur, menguatkan, mendukung, dan menjadi tempat pelipur lara penulis
17. Untuk Bocah ambis belajar (Muchlas Adi Nugroho, Ridha Ayu, Arif Dwi C) yang mau diajak belajar bareng ketika UTS, UAS dan ngerjain tugas. Tentunya, tak lupa memberi semangat untuk penulis.
18. Untuk Yoh Dolan Yoh tapi ra dolan-dolan (Dita Amalia S, Krista Yuliani, Wahyuningsih, Aqnaa Saffero, Ade Firly, Tanya Nainggolan) yang selalu mendoakan dan menyemangati penulis dalam menyusun skripsi.
19. Untuk Kakak Tingkat (Mba Desty Kunariyanti, Mas Odilo Yuniar, Mba Septiani C Tyas dan Mas Burhan) yang mau direpotkan penulis dalam mengerjakan skripsi
20. Untuk orang terkasih, teman satu jurusan, satu angkatan, satu rasa, Favian Laksono Mahmud, terima kasih telah kebersamai dimanapun dan kapanpun, selalu menguatkan, menjadi guru terbaik dalam hidup penulis. Semoga Allah SWT selalu mengaminkan doa-doa terbaik kita, aamiin!
21. Terimakasih untuk Raisa, Isyana, Kunto Aji, Pamungkas, Hindia, Ardhitoprmono, Nadin Amizah, Tulus dan banyak penyanyi lainnya. Terima kasih banyak atas lagu-lagu indah yang bisa menemani penulis dalam menyusun skripsi.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Peraturan Walikota Nomo 43 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat Kota Semarang” dengan baik dan lancar tanpa ada kendala yang berlebih. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Strata 1 pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran positif dalam kajian disiplin ilmu politik, tata kelola pemerintahan dan kebijakan publik. Penulis akui bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, oleh karena ini diharapkan penelitian ini dapat menjadi stimulus untuk langkah penelitian selanjutnya untuk mengembangkan kajian ilmu politik dan tata kelola pemerintahan.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya tidak terlepas dari peran, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan masukan, motivasi, kritik dan saran yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP., selaku Dekan Fakultas ISIP Universitas Diponegoro;
2. Ibu Dr. Kushandajani, MA, selaku Ketua Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
3. Ibu Dra. Pudji Astuti, M.Si., selaku Sekretaris Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro;
4. Ibu Dr. Sos. Drs. Fitriyah, M.S selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan, masukan dan pesan-pesan dari awal kuliah sampai sekarang ini;
5. Pak Drs. Yuwanto, M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi, pencerahan dan segala bantuan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi;
6. Kepada seluruh Dosen Departemen Politik dan Pemerintahan yang telah memberikan ilmu, pengajaran dan pengalaman selama masa perkuliahan yang dijalani oleh penulis;
7. Seluruh *Civitas Akademika* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, dan Universitas Diponegoro yang telah memberikan pelayanan pendidikan tinggi;



8. Ibu Isia Kumala Sari, S.STP selaku Kepala Subbagian Kewilayahan Adminsitrasi Bagian Tata Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Semarang yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi;
9. Bapak Pranyoto, A.P,M.M selaku Sekretaris Kecamatan Semarang Barat yang menjadi narasumber dalam penelitian skripsi;
10. Bapak Al Frida Verry S., S.STP M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Gunungpati yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi;
11. Ibu Mutmainah, SE selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Gunungpati yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi;
12. Ibu Titin Mariyana, SH, MH selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Semarang Barat selaku narasumber dalam penelitian skripsi;
13. Ibu Kanti Lestari, SE selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Semarang Barat yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi;
14. Masyarakat Kecamatan Gunungpati dan Masyarakat Kecamatan Semarang Barat yang telah menjadi narasumber dalam penelitian skripsi;
15. Kedua orangtua yang senantiasa mendukung dan mendoakan kelancaran selama kuliah dan proses penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan.

Semarang, 17 Maret 2020

Dhiya Jihan Tifana

## **ABSTRACT**

*One of the government's efforts in realizing Good Government is by making a policy, namely the Integrated District Administration Service (PATEN). PATEN was created to realize the Subdistrict as a community service center and become a service node for SKPD which aims to improve the quality and bring services closer to the people of Semarang City. In this study presents an overview of the implementation of PATEN in Gunungpati District and Semarang Barat District. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interviews and documentation. The data obtained were then analyzed using Triangulation Methods, Theory, and Data Sources.*

*Findings This research is a type of PATEN licensing services in the city of Semarang, especially in Gunungpati District and West Semarang District there has been no delegation of authority from the Mayor to the District Head. So that the PATENT service in the District is only the type of non-licensing services that can be administered by the District. People who want to submit an application for the type of licensing service only get a letter of recommendation from the District, therefore the community must take care to the next stage, namely in the relevant Dinas.*

*The conclusion that can be drawn from the research is that first in the journey of PATENT in Semarang City from 2012 until now there has not been any delegation of authority in the type of licensing services. Secondly, PATEN in Gunungpati Subdistrict and West Semarang Subdistrict brought great changes to the service standards and infrastructure of the Subdistrict getting better. Based on the conclusions, the suggestions that can be given are that it would be better for the government to only focus on one licensing service policy, so that there is no overlapping of the duties and functions of a licensing service policy.*

**Keywords: Good Government, Policy Implementation, Public Services**

## ABSTRAK

Upaya pemerintah dalam mewujudkan *Good Government* salah satunya dengan membuat suatu kebijakan yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN dibuat untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi SKPD yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang. Dalam penelitian ini menyajikan gambaran implementasi PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan Dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian di analisis dengan menggunakan Triangulasi Metode, Teori, dan Sumber data.

Temuan Penelitian ini adalah jenis pelayanan perizinan PATEN di Kota Semarang khususnya pada Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat belum ada pelimpahan wewenang dari Walikota kepada Camat. Sehingga layanan PATEN di Kecamatan hanya jenis pelayanan non perizinan yang dapat diurus Kecamatan. Masyarakat yang ingin mengajukan permohonan pada jenis layanan perizinan hanya mendapatkan surat rekomendasi saja dari Kecamatan, maka dari itu Masyarakat harus mengurus ke tahap selanjutnya yaitu pada Dinas-dinas terkait.

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian adalah pertama dalam keberjalanan PATEN di Kota Semarang dari tahun 2012 sampai sekarang belum ada pelimpahan wewenang pada jenis layanan perizinan. Kedua, PATEN di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat membawa perubahan besar pada standar pelayanan dan sarana prasarana Kecamatan semakin baik. Berdasarkan kesimpulan, saran-saran yang dapat diberikan adalah akan lebih baik pemerintah hanya fokus pada satu kebijakan layanan perizinan saja, sehingga tidak ada tumpang tindih tugas dan fungsi suatu kebijakan layanan perizinan.

***Kata Kunci: Good Government, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	13
1.3. Tujuan Penelitian.....	13
1.4. Manfaat Penelitian .....	14
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2. Manfaat Praktis .....	14
1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis.....	15
1.5.1. Teori <i>Good Governance</i> .....	15
1.5.2. Teori Implementasi Kebijakan Publik .....	20
1.6. Operasionalisasi Konsep.....	24
1.6.1. Konsep Utama Penelitian .....	24
1.6.2. Indikator atau Fenomena Penelitian.....	24
1.7. Metode Penelitian.....	27
1.7.1. Desain Penelitian.....	27
1.7.2. Situs Penelitian.....	28
1.7.3. Subjek Penelitian.....	28
1.7.4. Jenis Data.....	30
1.7.5. Sumber Data.....	31

1.7.6. Teknik Pengumpulan Data .....	32
1.7.7. Analisis dan Interpretasi Data .....	34
1.7.8. Kualitas data dan Keabsahan data.....	35
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>37</b>
2.1. Gambaran Umum Kota Semarang .....	37
2.1.1. Kondisi Demografi .....	37
2.1.2. Kondisi Sosial Ekonomi .....	40
2.1.3. Kondisi Sosial Politik .....	43
2.2. Gambaran Umum Kecamatan Gunungpati.....	44
2.3. Gambaran Umum Kecamatan Semarang Barat.....	48
2.4. Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	51
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
3.1. Implementasi Peraturan Walikota Nomor 43 Tahun 2012 di Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat .....	68
3.1.1. Kecamatan Gunungpati .....	70
3.1.1.1. Maksud dan Tujuan PATEN .....	70
3.1.1.2. Ruang Lingkup PATEN .....	71
3.1.1.3. Penyelenggara PATEN.....	79
3.1.1.4. Sarana dan Prasarana .....	82
3.1.1.5. Pembiayaan .....	91
3.1.1.6. Pembinaan dan Pengawasan.....	91
3.1.1.7. Penanganan Pengaduan .....	93
3.1.2. Kecamatan Semarang Barat .....	96
3.1.2.1. Maksud dan Tujuan PATEN .....	96
3.1.2.2. Ruang Lingkup PATEN .....	97
3.1.2.3. Penyelenggara PATEN.....	104
3.1.2.4. Saranan dan Prasarana .....	105
3.1.2.5. Pembiayaan .....	110
3.1.2.6. Pembinaan dan Pengawasan.....	110
3.1.2.7. Penanganan Pengaduan .....	112
3.2. Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi PATEN.....	113
3.2.1. Faktor Pendorong.....	114

3.2.2. Faktor Penghambat .....	118
3.3. Perbandingan Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat .....	120
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>126</b>
4.1. Kesimpulan .....	126
4.2. Saran .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2018 .....	38
Tabel 2.2 Angka Partisipasi Murni (APM) dan Angka Partisipasi Kasar (APK) Kecamatan Semarang Barat Tahun 2018.....	40
Tabel 2.3 Jumlah Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Menurut Partai Politik dan Jenis Kelamin di Kota Semarang Tahun 2018.....	43
Tabel 2.4 Jumlah Penduduk Kecamatan Gunungpati Tahun 2018.....	45
Tabel 2.5 Jumlah Penduduk di Kecamatan Semarang Barat Tahun 2018.....	48
Tabel 2.6 Jenis Pelayanan Perizinan dan Pelayanan Non Perizinan .....	54
Tabel 3.1 Data Rincian Perkembangan Penerapan Pedoman Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....	69
Tabel 3.2 Rekap Legalitas Pelayanan Kecamatan Gunungpati.....	73
Tabel 3.3 Rekap Pelayanan Publik Kecamatan Semarang Barat .....	98
Tabel 3.4 Jumlah Pengaduan Laport Hendi .....	113
Tabel 3.5 Perbandingan Kecamatan Gunungpati dan Kecamatan Semarang Barat.....	124

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kalender Meja PATEN.....	74
Gambar 3.2 Pemohon Antri Nomor Antrian dari Petugas Teknis PATEN .....	76
Gambar 3.3 Pemohon Memberikan Berkas Pelayanan kepada Petugas Loker..	76
Gambar 3.4 Pemohon Mengurus Layanan Pembayaran PBB.....	77
Gambar 3.5 Meja Pelayanan .....	83
Gambar 3.6 Kursi Roda .....	85
Gambar 3.7 Komputer Informasi.....	86
Gambar 3.8 Nomor Antrian.....	86
Gambar 3.9 Ruang Tamu .....	87
Gambar 3.10 Kotak Saran, X banner pelayanan .....	87
Gambar 3.11 Taman Bermain .....	88
Gambar 3.12 Ruang Laktasi.....	88
Gambar 3.13 Alat Kepuasan Pelayanan Masyarakat.....	89
Gambar 3.14 <i>Charge HP</i> dan Dispenser Air.....	89
Gambar 3.15 Laporan Pengaduan Melalui Media Sosial.....	94
Gambar 3.16 Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat .....	95
Gambar 3.17 Petugas Teknis Menginput Data LayananUmum.....	102
Gambar 3.18 Petugas Teknis layanan PBB.....	102
Gambar 3.19 Meja Layanan PATEN.....	106
Gambar 3.20 Komputer Informasi dan Showcase.....	107
Gambar 3.21 Taman Baca dan Bermain .....	107
Gambar 3.22 Kursi Roda.....	108
Gambar 3.23 Aplikasi SIK-KEMBAR .....	109
Gambar 3.24 Pohon Saran.....	112



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Struktur Organisasi Kecamatan Gunungpati .....	46
Bagan 2.2. Struktur Organisasi Kecamatan Semarang Barat.....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 3 Izin Penelitian

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian