

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
PADA KANTOR KECAMATAN BOJONEGORO  
KABUPATEN BOJONEGORO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Politik dan Budaya  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**OLEH :**

**AGUS TRI SAPTA YUDHA**  
**NPM : 20041010196**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
SURABAYA  
2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN BOJONEGORO  
KABUPATEN BOJONEGORO**

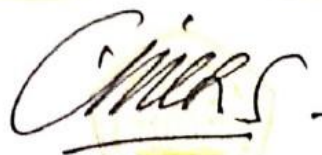
**Disusun oleh:**

**Agus Tri Sapta Yudha**  
**NPM. 20041010196**

**Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi**

**Menyetujui,**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si**  
**NIP. 196801161994032001**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan "Nasional" Veteran Jawa Timur**



**Dr. Catur Suratnoaji, M.Si**  
**NIP. 196804182021211006**

LEMBAR PENGESAHAN

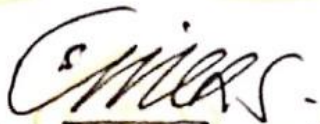
IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN BOJONEGORO  
KABUPATEN BOJONEGORO

Disusun oleh:

Agus Tri Sapta Yudha  
NPM. 20041010196

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
dan diterbitkan pada Jurnal Kebijakan Publik Universitas Riau (Sinta 4)

Dosen Pembimbing



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si  
NIP. 196801161994032001

Menyetujui,

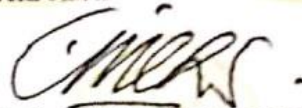
Tim Penguji

1. Ketua



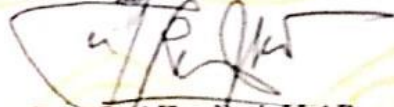
M. Agus Muljanto, SE, MSI  
NIP. 196908261989121001

2. Sekretaris



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si  
NIP. 196801161994032001

3. Anggota



Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan "Nasional" Veteran Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NIP. 196804182021211006

**LEMBAR REVISI**

**IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN BOJONEGORO  
KABUPATEN BOJONEGORO**

Disusun oleh:

Agus Tri Sapta Yudha  
NPM. 20041010196

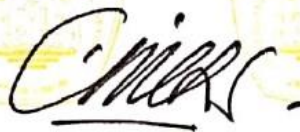
Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 12 Juni 2024

Ketua



M. Agus Muljanto, SE. MSi  
NIP. 196908261989121001

Sekretaris



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si  
NIP. 196801161994032001

Anggota



Dra. Susi Hardjati, M.AP  
NIP. 196902101993032001

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agus Tri Sapta Yudha  
NIM : 20041010196  
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Publik  
Judul Skripsi/Tugas Akhir : Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro

Dengan ini menyatakan:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diajukan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan saya ini saya buat dengan sesungguhnya, Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, Juni 2024

Yang Menyatakan



Agus Tri Sapta Yudha  
20041010196

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan ridha dan rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro”**. Bersamaan dengan penyusunan proposal skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan dan arahan dari Dr. Ertien Rining Nawangsari, M. Si selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian serta kesabaran dalam membimbing penulis. Terima kasih banyak penulis sampaikan. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.A.P selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

5. Ibu dan Ayah serta keluarga yang senantiasa memberikan penulis nasehat, dukungan serta memberikan motivasi dan doa kepada penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini;
6. Teman-teman saya yaitu aji, asaf, isni, viona, lina, cita dan fifi yang saling memberikan dorongan dan bantuan satu sama lain.
7. Teman-teman lainnya yang selalu menemani saya saat kesusahan dan memberikan saran serta bantuannya;
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Administrasi Publik angkatan 2020 yang saling membantu dalam memberikan masukan, informasi dan saling mendoakan.
9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penulisan proposal skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan proposal skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan proposal skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga proposal skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang lain.

Surabaya, 23 Januari 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR REVISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PEGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	14
1.4.2 Manfaat Praktis.....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori.....	21
2.2.1 Kebijakan Publik.....	21



2.2.1.1	Konsep Kebijakan Publik.....	21
2.2.1.2	Aspek-Aspek Penting Dalam Kebijakan Publik.....	23
2.2.1.3	Proses Kebijakan Publik.....	23
2.2.2	Konsep Implementasi.....	24
2.2.2.1	Implementasi Program.....	24
2.2.2.2	Pendekatan Implementasi.....	25
2.2.2.3	Model Implementasi.....	26
2.2.3	Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	34
2.3	Kerangka Berpikir.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	41
3.2	Fokus Penelitian.....	42
3.3	Lokasi Penelitian.....	44
3.4	Sumber Data.....	45
3.5	Teknik Penentuan Informan.....	46
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7	Teknik Analisis Data.....	48
3.8	Keabsahan Data.....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>51</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	51
4.1.1	Profil Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro.....	51
4.1.2	Visi dan Misi Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro.....	52

4.1.2.1	Visi.....	52
4.1.2.2	Misi.....	52
4.1.3	Tugas dan Fungsi.....	52
4.1.3.1	Tugas.....	52
4.1.3.2	Fungsi.....	53
4.1.4	Tujuan.....	53
4.1.5	Struktur Organisasi Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro.....	54
4.1.6	Tupoksi.....	54
4.1.7	Kepegawaian.....	58
4.1.8	Sarana dan Prasarana Penunjang PATEN.....	60
4.2.	Hasil Penelitian.....	61
4.2.1	Komunikasi.....	61
4.2.2	Sumber Daya.....	66
4.2.3	Disposisi.....	75
4.2.4	Struktur Birokrasi.....	77
4.3.	Pembahasan.....	78
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>92</b>
5.1	Kesimpulan.....	92
5.2	Saran.....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>99</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Mekanisme Dalam Kebijakan Publik.....	24
Gambar 2. 2 Model Implementasi Kebijakan menurut Edwards III.....	29
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir .....	39
Gambar 3. 1 Model Analisis Interaktif Miles & Huberman.....	48
Gambar 4. 1 Kantor Kecamatan Bojonegoro.....	51
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro .....	54
Gambar 4. 3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bojonegoro.....	69
Gambar 4. 4 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) Kerja Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Bojonegoro.....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Kecamatan Yang Memenuhi Syarat Program PATEN .....	5
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	22
Tabel 4. 1 Tabel Klasifikasi SDM Kecamatan Bojonegoro Berdasarkan Kepegawaian .....	58
Tabel 4. 2 Klasifikasi ASN Kecamatan Bojonegoro Berdasarkan Golongan Kepegawaian .....	59
Tabel 4. 3 Klasifikasi ASN Kecamatan Bojonegoro Berdasarkan Kualifikasi Umur .....	59
Tabel 4. 4 Sarana dan Prasarana Penunjang PATEN di Kecamatan Bojonegoro..	60
Tabel 4. 5 Jumlah Pelayanan Pada Tiga Jenis Pelayanan PATEN Dari Tahun 2022- 2023 .....	76

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Penelitian .....	103
Lampiran 2. Surat izin penelitian .....	109
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian .....	110
Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian .....	112
Lampiran 5. Lembar Persetujuan Publikasi Ilmiah .....	113
Lampiran 6. Cek Plagiasi .....	114
Lampiran 7. Sertifikat Akreditasi Jurnal .....	115
Lampiran 8. Letter Of Acceptance .....	116

## ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah program dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan mutu pelayanan kepada masyarakat serta mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Program tersebut didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang memfokuskan untuk membuat kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat di kecamatan. Kecamatan memiliki peran yang sangat strategis sebagai ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Di Kecamatan Bojonegoro, meskipun telah sempat mendapatkan penghargaan sangat baik dalam penilaian penataan ruang pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang dilakukan oleh Pemkab Bojonegoro, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan analisis model implementasi kebijakan menurut George C. Edward III yang terdapat empat variabel, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro cukup berhasil namun kurang optimal dikarenakan dari empat variabel masih terdapat satu variabel yaitu variabel sumber daya yang belum berjalan dengan optimal.

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

## ***ABSTRACT***

“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” is a program in the implementation of public services which aims to improve efficiency, effectiveness and quality of services to the community and bring services closer to the community. This program is based on Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated District Administration Services which focuses on making sub-districts the center of community services in the sub-district. Sub-districts have a very strategic role as the spearhead of services and a barometer of the performance of public service delivery. In Bojonegoro District, even though it has received a very good award in the assessment of the spatial planning of integrated sub-district administrative services carried out by the Bojonegoro Regency Government, there are still challenges in improving the quality of services. This research aims to find out, describe and analyze how the “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” program is implemented at the Bojonegoro District Office, Bojonegoro Regency. The research method used is a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. This research uses an analysis of the policy implementation model according to George C. Edward III which contains four variables, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure. The research results show that the implementation of the “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” at the Bojonegoro District Office, Bojonegoro Regency has been successful but is less than optimal because of the four variables there is still one variable, namely the resource variable, which has not run optimally.

***Keywords :*** *Program Implementation, Public Services, “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)”*