



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CINERE**

KOTA DEPOK

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

Dava Rizqi Nugraha

203515516018

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**EVALUATION OF THE DISTRICT INTEGRATED
ADMINISTRATIVE SERVICES PROGRAM (PATENT) IN
CINERE DISTRICT, DEPOK CITY**

SKRIPSI

*Submitted as one of the conditions for obtaining
Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)*

Dava Rizqi Nugraha

203515516018

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dava Rizqi Nugraha
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516018
Judul Skripsi : Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 30 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Dava Rizqi Nugraha
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516018
Judul Skripsi : Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Cinere Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan FISIP Universitas Nasional

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Dava Rizqi Nugraha
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516018
Judul Skripsi : Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Sahrudin Lubis, S.IP., M.Si

Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si

Penguji II : Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ditetapkan di : Jakarta, 26 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dava Rizqi Nugraha
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516018
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Dava Rizqi Nugraha

ABSTRAK

Nama : Dava Rizqi Nugraha
NPM : 203515516018
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Cinere Kota Depok

Kata Kunci: Evaluasi, Evaluasi Program, Pelayanan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.	Pemerintah menghadapi tantangan memberikan layanan yang efektif dan efisien melalui program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Studi ini fokus pada evaluasi PATEN di Kecamatan Cinere, Kota Depok. Meskipun program PATEN mencapai sejumlah keberhasilan, masih ditemukan beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana, yang memengaruhi efisiensi layanan. Evaluasi dilakukan dengan mengadopsi teori evaluasi Stufflebeam untuk mendapatkan pemahaman mendalam terhadap program. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, pendekatan observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengetahui Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dalam penelitian ini menggunakan teori Evaluasi Daniel L. Stufflebeam & Zhang (2017) dengan empat indikator yaitu Tujuan Program, Sasaran Program, Relevansi Program, Sistem Pengelolaan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dikatakan cukup baik dan sudah terlaksana sesuai dengan capaian, namun belum sepenuhnya berjalan maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia dan sarana prasarana yang memadai, sehingga dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari menjadi terhambat. Hal tersebut tentunya pihak kecamatan terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara menyeluruh.
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.
Rujukan	7 Buku, 3 Jurnal, 5 Peraturan Pemerintah, 3 Website

ABSTRACT

Name : Dava Rizqi Nugraha

Major : Public Administration

Thesis : Evaluation Of The District Integrated Administrative Services Program
(PATENT) In Cinere District, Depok City

Keyword: <i>Evaluation, Program Evaluation, Services, Integrated District Administrative Services.</i>	<p><i>The government faces the challenge of providing effective and efficient services through the District Integrated Administrative Services (PATEN) program. This study focuses on PATEN evaluation in Cinere District, Depok City. Even though the PATENT program has achieved a number of successes, there are still several challenges, such as limited human resources and infrastructure, which affect service efficiency. Evaluation is carried out by adopting Stufflebeam evaluation theory to gain an in-depth understanding of the program</i></p> <p><i>This study uses a qualitative method. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. In this research, observation, interviews and documentation approaches were used to determine the Evaluation of the District Integrated Administrative Services Program. In this research, Daniel L Stufflebeam & Zhang (2017) used Evaluation theory with four indicators, namely Program Objectives, Program Targets, Program Relevance, Management System. The conclusion from this research is that the District Integrated Administrative Services Program (PATEN) is said to be quite good and has been implemented according to achievements, but has not yet run optimally. This is due to the lack of human resources and adequate infrastructure, so that the implementation of daily activities becomes hampered. Of course, the sub-district continues to strive to improve the quality of services provided to the community as a whole.</i></p>
Mentor	Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.
Reference	7 Books, 3 Journals, 5 Government Regulations, 3 Websites

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat serta salam juga tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda yang agung Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, walaupun masih jauh dari kesempurnaan.

Skripsi yang berjudul ***“Evaluasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok”*** ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. dan juga sebagai Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad Dluha Ghoni, S.AP., M.AP. selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional.
7. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik, Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional Jakarta yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.

9. Serta kedua orang tua saya, yaitu Ibu “Siti Humaeroh” dan Bapak “Miftahchurrochman” yang paling yang saya cintai dan juga saya sayangi dan juga kepada adik saya, yaitu “Marsha Tazqia Maharani” atas segala kasih sayang, do’a, nasihat, pengorbanan, serta dukungan baik secara moral dan materil yang selalu diberikan kepada saya

hingga saat ini.

10. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai pada tahap sejauh ini.

11. Keluarga besar yang telah memberikan do’a dan dukungan kepada saya.

12. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional, yaitu Widi Dian Septiyonengsih, Muhamad Farhan Kaluku, Annisa Putri Yanti, Yusrina Yoko Meilawati, Rinanda Safitri, Wisnu Adi Nugroho dan teman-teman angkatan 20 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

13. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya serta membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu dan saudara-saudara sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulisan ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan juga kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan kebermanfaatan untuk kita semua, Aamiin ya Allah.

Jakarta, 30 Januari 2024

Penulis,



Dava Rizqi Nugraha



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.4.1. Manfaat Teoritis	12
1.4.2. Manfaat Praktis	12
1.5. Sistematika Penulisan	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terdahulu	15
2.2. Kerangka Teori	18
2.2.1 Evaluasi	18
2.2.2 Evaluasi Program	22
2.2.3 Pelayanan Publik	29
2.2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	33

2.3. Kerangka Pemikiran	36
BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
3.1. Pendekatan Penelitian	39
3.2. Teknik Pengumpulan Data	39
3.3. Penentuan Informan	41
3.4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	43
3.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
BAB IV	47
PEMBAHASAN	47
4.1. Deskripsi Lokasi Dan Objek Penelitian	47
4.1.1 Profile Dan Gambaran Umum Kecamatan Cinere Kota Depok	47
4.1.2 Tugas dan Fungsi	50
4.1.3 Landasan Hukum Dalam Program Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)	51
4.1.4 Visi dan Misi	51
4.1.5 Struktur Organisasi Kecamatan Cinere Kota Depok	52
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	80
Lampiran 1 Daftar Pedoman Wawancara	80
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	84
TRANSKRIP WAWANCARA	84
INFORMAN 1	84
TRANSKRIP WAWANCARA	96
INFORMAN 2	96
TRANSKRIP WAWANCARA	105
INFORMAN 3	105
TRANSKRIP WAWANCARA	108
INFORMAN 4	108

TRANSKRIP WAWANCARA	111
INFORMAN 5	111
TRANSKRIP WAWANCARA	114
INFORMAN 6	114
TRANSKRIP WAWANCARA	117
INFORMAN 7	117
TRANSKRIP WAWANCARA	120
INFORMAN 8	120
TRANSKRIP WAWANCARA	123
INFORMAN 9	123
DOKUMENTASI	126
Surat Persetujuan Penelitian Kecamatan Cinere Kota Depok	130
HASIL TURNITIN	131
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	132



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	8
Tabel 2.1.	17
Tabel 3.1.	42
Tabel 3.2.	46
Tabel 4.1.	49
Tabel 4.2.	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	38
Gambar 4.1.....	47
Gambar 4.2.....	48
Gambar 4.3.....	52
Gambar 4.4.....	63
Gambar 4.5.....	66

