



UNIVERSITAS NASIONAL

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN CINERE KOTA
DEPOK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Aryagalih Wiranata

183112351550064

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

***IMPLEMENTATION OF INTEGRATED ADMINISTRATIVE
SERVICES DISTRICT (PATEN) IN CINERE DISTRICT DEPOK
CITY***

THESIS

*Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Bachelor Public Administration (S.AP)*

Aryagalih Wiranata

183112351550064

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

DEPARTMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION

2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aryagalih Wiranata
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550064
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 30 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN YANG TELAH DIREVISI

Nama : Aryagalih Wiranata
NPM : 183112351550064
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 30 Agustus 2022

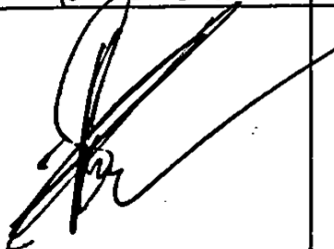
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Implementation Of Integrated Administrative Service District (PATEN) In Cinere District Depok City

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 13-09-2022	TGL: 13-09-2022	TGL: 13-09-2022
		 Aryagalih Wiranata



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa : Aryagalih Wiranata
NPM : 183112351550064
Prodi / Konsentrasi : Administrasi Publik
Tempat, Tgl Lahir : Jakarta, 06 Agustus 1998
Alamat Rumah : Komplek BPK V Blok G-20 Gandul, Cinere, Depok
RT18/RW04
Telepon Rumah : 021-7541290
Telepon Kantor : -
HP : 08990972293
Alamat Kantor : -
E-mail : aryagalihwrntaa@gmail.com

Jakarta, 15 September 2022

Alumni,

Aryagalih Wiranata

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda - tangan dibawah ini :

Nama : Aryagalih Wiranata

NPM : 183112351550064

Judul Skripsi : Implementasi 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 ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta,

Yang membuat pernyataan,



Aryagalih Wiranata

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Aryagalih Wiranata
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550064
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota
Depok
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 30 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc

Ketua Program Studi Administrasi Publik

Dr. Mary Ismowati, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Aryagalih Wiranata

NPM : 183112351550064

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok

Telah Berhasil dipertahankan dihadapan 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.

Ketua Sidang Dr. Aps Yuli Firdaus, M.Si

Pembimbing I/Penguji I Dr. Ahmad Muksin, M.Si

Pembimbing II/Penguji II Dr. Chazali Husni Situmorang Apt. M.Sc

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2022

Ttd
Ttd
Ttd

ABSTRAK

Nama : Aryagalih Wiranata

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
(PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok

Kata Kunci Implementasi, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)	Implementasi merupakan suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana ataupun program yang sudah disusun dengan matang dan terperinci. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Maksud dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yakni untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan teori implementasi menurut George Edward III dengan empat indikator yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan pada penelitian ini sebanyak sepuluh informan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Cinere sudah terlaksana dengan baik dan juga sudah terlaksana sesuai dengan rencana, tetapi belum sepenuhnya berjalan dengan optimal. Hal tersebut dikarenakan masyarakat belum sepenuhnya mengetahui tentang alur pelayanan dan juga pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat masih belum cukup memuaskan.
Pembimbing	Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc.

ABSTRACT

Name : Aryagalih Wiranata

Study Program : Public Administration

*Title : Implementation Of Integrated Administrative Services
District (PATEN) In Cinere District Depok City*

<i>Keyword Implementation, Implementation Of Integrated Administrative Services District (PATEN)</i>	<i>Implementation is an action or implementation of a plan or program that has been prepared carefully and in detail. Integrated District Administration Services are implemented to improve the quality and bring public services closer to the community. The purpose of the existence of the District Integrated Administrative Service (PATEN) is to realize the subdistrict as an effective and efficient community service center. This research uses implementation theory according to George Edward III with four indicators namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. This study uses a descriptive type of research with a qualitative approach. There were ten informants in this study. Based on the results of the research conducted, it can be concluded that the Implementation of Integrated District Administration Services in Cinere District has been carried out well and has also been carried out according to the plan, but has not fully run optimally. This is because the community does not fully know about the flow of services and also the services provided by officers to the community are still not satisfactory.</i>
<i>Mentor</i>	<i>Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc.</i>

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini dengan sebaik mungkin. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Universitas Nasional. Dengan judul Skripsi “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Cinere Kota Depok”.

Penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang mana dalam proses penyusunan Skripsi ini tidak sedikit kendala yang dialami dan tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dukungan, semangat dan nasehat yang diberikan dari berbagai pihak dan juga ikhlas membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya dan juga sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

4. Ibu Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
5. Bapak Drs. Suranto, M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik penulis.
6. Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi, mengucapkan terima kasih banyak telah membimbing penulis, mengarahkan penulis dan memberikan bantuan yang sangat besar kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi ini.
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah banyak membantu dalam proses administrasi.
8. Bapak Sugianto, SE selaku Camat Kecamatan Cinere Kota Depok yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Orang Tua penulis terutama kepada Ibu Dyah Prathiwi selaku ibu kandung saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat tanpa kenal lelah untuk menyelesaikan perkuliahan sampai mengerjakan Skripsi ini, yang selalu memberikan motivasi agar saya menjadi seorang laki-laki yang kuat dan bertanggung jawab.
10. Kakak kandung saya Aditya Permana dan adik kandung saya Aji Utthama Pinandita.
11. Kakek penulis H. Suparman dan Nenek penulis Sutiwi yang selalu memberikan doa dan selalu mendukung saya dalam perkuliahan.
12. Seluruh Keluarga Besar penulis yang telah memberikan semangat dan doanya kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Teman baik saya Karisma Nabila Aulia yang selalu menemani saya dan selalu memberikan dukungan serta semangat tanpa kenal lelah kepada saya dalam menyelesaikan seluruh proses perkuliahan dari awal sampai pada tahap Skripsi ini, yang selalu meluangkan waktunya untuk menemani dan juga membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

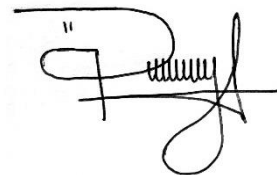
14. Teman-teman FISIP Universitas Nasional dan Teman-teman seangkatan 2018 Administrasi Publik Universitas Nasional.

15. Sahabat saya Angga Widjaya, M. Abu Dzar Yusuf, Syahrul Muharam, M. Kemal Zaimuri, Fadilla Rachman, Gemah Rizky, M. Irsyad Kamil dan Ilmi Izdihar yang sudah membantu dalam mengerjakan Skripsi ini.

16. *Last but not least. I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me, for doing all the hard work. I wanna thank me, for having no days off. I wanna thank me, for never quitting. I wanna thank me, for just being me just all time.*

Akhir kata penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini bermanfaat untuk kita semua.

Jakarta, 13 Agustus 2022



Aryagalih Wiranata

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	17
2.2 Kerangka Teori.....	20
2.2.1 Administrasi Publik.....	20
2.2.2 Implementasi Kebijakan	23
2.2.3 Pelayanan Publik.....	25

2.2.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian	37
3.2 Penentuan Informan Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.3.2 Sumber Data.....	43
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44
3.4.1 Triangulasi Data.....	44
3.4.2 Analisis Data	47
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum.....	50
4.1.1 Sejarah Kecamatan Cinere	50
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Cinere	54
4.1.3 Tugas dan Fungsi Kecamatan Cinere.....	55
4.1.4 Pelayanan Publik di Kecamatan Cinere	56
4.1.5 Struktur Organisasi Kecamatan Cinere	60
4.2 Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Cinere Kota Depok.....	61
4.2.1 Komunikasi	62
4.2.2 Sumber Daya.....	66

4.2.3 Disposisi.....	70
4.2.4 Struktur Birokrasi.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan PATEN	7
Gambar 1.2 Data Pelayanan di Kecamatan Cinere	12
Gambar 2.1 Model Implementasi George C. Edward III.....	35
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik	46
Gambar 3.2 Triangulasi Sumber	46
Gambar 4.1 Wilayah Kecamatan Cinere.....	51
Gambar 4.2 Kantor Kecamatan Cinere	52
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Kecamatan Cinere	61



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	39
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	49
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Cinere	53
Tabel 4.2 Jadwal Pelayanan di Kecamatan Cinere	60

