TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

EFEKTIVITAS PENERAPAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN BUNGURAN TIMUR

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

AGINO RIKO

NIM. 530051199

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2023

ABSTRACT

Effectiveness of District Integrated Administrative Services (PATEN) Aplication in Bunguran Timur District

Agino Riko
rikoagino@gmail.com
Master Degree Program
Universitas Terbuka

This research is about the Effectiveness of the Implementation of District Integrated Services (PATEN) in East Bunguran District. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the application of PATENT in East Bunguran District, Natuna Regency. This research was conducted using qualitative methods. Data were collected using observation, structured interviews, documentation and literature review. Informants in this study included sub-districts, officials, implementing officers and communities in East Bunguran District. Data analysis will be carried out by descriptive analysis using data analysis stages according to Miles and Huberman. The result of this study is that the application of District Integrated Administration Services (PATEN) in East Bunguran District, Natuna Regency has not been effective when viewed from the source and cost approach indicators, while in the target approach indicators, PATENT services in East Bunguran District have been effective. Suggestions from this study to East Bunguran District to be able to improve communication factors and bureaucratic simplification in providing maximum public services.

***Keywords**: PATEN, implementation effectiveness, service quality, public service*

ABSTRAK

Efektivitas Penerapan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur

Agino Riko
rikoagino@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini adalah tentang Efektivitas Penerapan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penerapan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur, Kabupaten Natuna. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan observasi, wawancara terstruktur, dokumentasi dan tinjauan literatur. Informan dalam penelitian ini termasuk camat, pejabat, petugas pelaksana dan masyarakat di Kecamatan Bunguran Timur. Analisa data akan dilakukan dengan analisa deskriptif dengan menggunakan tahapan analisa data menurut Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini adalah Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur Kabupaten Natuna belum efektif apabila ditinjau dari indikator pendekatan sumber dan biaya sedangkan pada indikator pendekatan sasaran, pelayanan PATEN di Kecamatan Bunguran Timur sudah efektif. Saran dari penelitian ini kepada Kecamatan Bunguran Timur untuk dapat meningkatkan faktor komunikasi dan penyederhaanaan birokrasi dalam memberikan pelayanan publik yang maksimal.

Kata kunci: PATEN, efektivitas pelaksanaan, kualitas layanan, pelayanan publik

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Ranai, 14 Agustus 2023
Yang Menyatakan,



AGINO RIKO
NIM. 530051199

PERSETUJUAN PROPOSAL PENELITIAN

1. Judul Penelitian : Efektivitas Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bunguran Timur

2. Identitas Peneliti :
   N a m a : Agino Riko
   NIM : 530051199
   UPBJJ : Batam
   No hp/ telepon :
   E-mail : rikoagino@gmail.com

3. Pembimbing I
   N a m a : Dr. Drs. Tjahjo Suprajogo, M. Si
   NIP : 19690113 199903 1 001
   Institusi : Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN)
   E-mail : tjahjosuprajogo1316@gmail.com

Natuna, 27 Desember 2021

Peneliti,

Agino Riko
NIM. 530051199

Pembimbing II,

Made Yudhi Setiani, S. IP, M.Si, Ph.D
NIP. 19710219 199802 2 001

Pembimbing I,

Dr. Drs. Tjahjo Suprajogo, M.Si
NIP. 19690113 199903 1 001

DAFTAR PUSTAKA

Agustriadi, E. (2015). Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Camat Tangaran Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. *GOVERNANCE, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *6*(3).

Andhika, L. R. (2018). Element and Factor Governance Innovation in Government Public Service. *Jurnal Balitbangda*, *6*(3), 207–222.

Basuki, S. (2006). Metode Penelitian. In *Wedatama Widya Sastra*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.

Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). *Innovation in the public sector : Towards an open and collaborative approach*. https://doi.org/10.1177/0020852318761797

Creswell, J. W. (1998). *Research Design: Qualitative & Quantitative Appproach*. London: Sage Publications.

Handayani, N. (2019). *Pengaruh Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Brebes*. Universitas Hamzanwadi.

Kartika, Y. (2013). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*.

Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

Louise, D. (2019). *Post-New Public Management (NPM) and the Reconfiguration of Health Services in England*. 1–3.

Lubis, S. M. H., & Huseini, M. (1987). *Teori Organisasi: Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial.

Lufunyo, H. (2018). Impact of public sector reforms on service delivery in Tanzania. *Journal of Public Administration and Policy Research*, *5*(2), 26–49. https://doi.org/10.5897/jpapr12.014

Mahsun, M., Sulistyowati, F., & Heribertus, A. P. (2017). *Akuntansi Sektor Publik* (2 ed.). Yogyakarta: BPFE.

Mardiasmo. (2015). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.

Miles, M., Huberman, A. M. ., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. USA: SAGE Publications.

Moenir. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, A. . (2002). *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian*. Jakarta: Gunung Agung.

Moleong, L. J. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja

Rosdakarya.

Nurcholis, H. (2005). *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.

Pabundu, T. (2008). *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.

Ramdhani, V. D. (2015). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta*. Jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta.

Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Susandri, J. (2013). *Reformasi Birokrasi Indonesia (Studi Kasus Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak)*. Universitas Riau.