TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SILIH NARA KABUPATEN ACEH TENGAH

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh :

LUTHFIA KAMAL

NIM. 530010011

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2020

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Silih Nara, Kabupaten Ace Tengah. Pertimangan dipilih Kecamatan Silih Nara karena timbul gejala (fenomena) bahwa implementasi pelayanan Paten belum efektif, karena terdapat beragam masalah perilaku aparatur yang belum menunjukan sikap yang menggembirakan. Kuantitas dan kualitas aparatur pelayanan yang masih terbatas, sarana pelayanan masih terbatas dan anggaranyang masih minim (Rp,60.000.000). tujuan penilitian ini untuk mengetahui efektifitas implementasi program administrasi terpadu kecamatan (paten) bersama permasalahnnya di Kecamatan Silih Nara. Jenis penelirian yang digunakan termasuk dala pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan menggunakan teknik memperole data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisa data ditempuh melalui koleksi data, mereduksi data, penyajian data dan mengambil kesimpulan (verifikasi). Adapun informan yang digunakan sebanyak 10 orang yang ditentukan secara *purposive* terdiri dari camat, tokoh masyarakat, *reje kampong* dan warga masyarakat di program pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Silih Nara. Hasil penelitian menunjukan efektifitas implementasi program pelayanan administrasi terpadu Di Kecamatan Silih Nara rendah, karena dari 10 pelayanan perizinan hanya 3 program yang dinilai sudah terlaksana secara efektif. Sedangkan implementasi program pelayanan non perizinan dari 15 program pelayanan, 10 program yang sudah terlaksana dengan efektif. Dari 14 program pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di Kecamatan Silih Nara 6 program pelayanan yang sudah terlaksana secara afektif. Rendahnya efektifitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kecamatan Silih Nara didorong oleh rendahnya produtifitas kinerja pelayanan. Karena dari 14 pelayanan administrasi terpadu kecamatan yang sudah diimplementasikan secara efektif sebanyak 6 pelayanan administrasi. Karena ciri efektifitas salah sat diantaranya adalah tingginya produktivitas kinerja. Semakin tinggi kinerja maka penyelenggaraan administrasi terpadu kecamatan (paten) semakin efektif dan apabila produktivitas kinerjanya rendah maka penyelenggaraannya tidak efektif.

Kata Kunci : "Efektivitas, implementasi, dan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Silih Nara, Aceh Tengah

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Efektifitas Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kabupaten (Paten) Di Kecamatan Silih Nara Kabupaten Aceh Tengah
Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutif maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat) maka saya bersedia menerima sanksi akademik

Jakarta, Nopember 2019



Yang Menyatakan

LUTHFIA KAMAL
NIM. 530010011

PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG

Judul TAPM	: Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kabupaten (PATEN) Di Kecamatan Silih Nara Kabupaten Aceh Tengah
Penyusun TAPM	: LUTHFIA KAMAL
NIM	: 530010011
Program Studi	: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik - S2 (Reguler)
Hari/Tanggal	: Sabtu/ 25 Januari 2020

Menyetujui :

Pembimbing II,

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Pembimbing I,

Dr. H. Rasyidin, S.Sos, MA
NIP. 19610506 200112 1 001

Mengetahui :

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik Program Magister Administrasi Publik

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial, dan Ilmu Politik

Dr. Sofjan Aripin, M.Si
NIP. 19660619 199203 1 002

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama/NIM	: LUTHFIA KAMAL
NIM	: 530010011
Program Studi	: Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik-S2 (Reguler)
Judul TAPM	: Efektivitas Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kabupaten (PATEN) Di Kecamatan Silih Nara Kabupaten Aceh Tengah

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal	: Sabtu, 25 Januari 2020
W a k t u	: 14.00 – 15.00 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Tanda Tangan

Ketua Komisi Penguji
Nama : Drs. Edy Syarif, M.Pd .....

Penguji Ahli
Nama : Dr. Muh. Kadarisman, M.Si .....

Pembimbing I
Nama : Dr. H. Rasyidin, S.Sos, MA .....

Pembimbing II
Nama : Dr. Darmanto, M.Ed .....

KATA PENGANTAR

Segala puji kehadirat Allah SWT atas Rahmat, Nikmat dan TaufikNya sehingga dapat diselesaikan proposal tesis yang berjudul **Efektifitas Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. (PATEN) di Kecamatan Silihnara Kabupaten Aceh Tengah.**

Proposal ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi di program Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Dalam menyelesaikan proposal tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih setulusnya kepada :

1. Dr. H. Rasyidin, S. Sos, M. A Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran dan kritikannya.
2. Dr. Darmanto Dosen Pembimbing II, yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran dan kritiknya.
3. Seluruh staf dosen pengajar pada Universitas Terbuka.
4. Teristimewa buat kedua orang tuaku, istriku serta anak-anakku tercinta atas semua dukungannya yang diberikan baik moril semangat dan doa yang tulus iklas hanya Allah yang dapat membalanya Amin.
5. Kadis dan para Kabid di Dinas Perhubungan Kabupaten Aceh Tengah
6. Rekan-rekan seperjuangan Universitas Terbuka .

Untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat menbantu agar tesis ini dapat menjadi lebih baik.

Takengon, Oktober 2019

Peneliti

LUTHFIA KAMAL, SE

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

Abstrak iii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....

A. Kajian Teori 7

1. Pengertian Efektifitas 7
2. Pengukuran Efektifitas 9
3. Tingakatan Efektivitas, Efektif, dan Efesiensi 10
4. Kriteria Efektivitas 13
5. Pengertian Program 14
6. Konsepsi Optimalisasi 18
7. Pengertian Administrasi 19
8. Administrasi Sebagai Ilmu 23
9. Unsur-Unsur Administrasi 23
10. Pengertian Pelayanan Publik 25
11. Fungsi Pelayanan Publik 27
12. Prinsip- Prinsip Pelayanan Publik 28
13. Kriteria Pelayanan Publik 31
14. Asas-Asas Pelayanan Publik 34
15. Etika Pelayanan Publik 36

B. Penelitian Terdahulu 38

C. Kerangka Pemikiran 43

D. Operasionalisasi Konsep 45

BAB III METODE PENELITIAN .....

A. Desain Penelitian 47

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informasi 47

C. Instrumen Penelitian 48

D. Prosedur Pengumpulan Data 50
E. Metode Analisis Data 50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....

A. Deskripsi Penelitian 54
B. Efektivitas Pelaksanaan Program Administrasi Terpadu Belum Berjalan Secara Optimal 68
C. Hambatan Optimalisasi Impementasi Program Pelayanan Administrasi Kecamatan 73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 87

A. Kesimpulan 87
B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA 91

Daftar Pustaka

1. Buku-buku

Alwi, syarafudin.2001. *manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif,* Yogyakarta: BPPE UGM.

Candra, Riawan, et.et.2005 *peningkkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pemabaharuan.

Dian, Utotmo.2010. *Prilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya,* Jakarta; Raja Grafindo persada

Fathoni, Abdurrahman. (2006). *Metode Penilitian dan Teknis Penyusunan Skripsi,* Jakarta: Rineka Jaya

Hafied, Ali. 2013. *Teori dan Konsep Administrasi.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Hani, handoko. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia.* Yogyakarta: BPFE

Husein. Umar. 200. *Dasar- dasar Organisasi dan Manajemen.* Jakarta: ghalia Indonesia

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Pembaharuan

Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Jakarta: Bumi Aksara.

Masry. Maringan, Simbolon. 2004. *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen,* Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moleong, Lexy J, (2005), *Metode Penelitian Kualitatif,* Bandung: Remaja Rosda.

Ndraha. Talizidihi. 2000. *Teori Pengembangan SUmber Daya Manusia.* Yogyakarta: BPFE Universitas Gajah Mada.

Pamudji, 2004. *Pelayanan Publik,* Jakarta: Gramedia.

Solly, Lubis,2004.*Pelayanan Publik,* Bandung:Mandar Maju

Saefullah, 2000. *Pelayanan Publik Indonesia.* Jakarta: PT. Bumi Aksara

Syafie, Inu, Kencana. 2013. *Sistem Adminisrasi Negara RI,* Jakarta: Bumi Aksara.

Simamora, Henry. 2000. *Administrasi Pembangunan, Batas-Batas, Strategi, Pembangunan, Kebijakan dan Pembaharuan Administrasi,* Jakarta: Rajawali.

Thoha, Miftah. 2002, *Dimrnsi-dimensi Ilmu Administrasi Negara,* Jogjakarta, Fisipol Universitas Gajah Mada

2. Hukum dan Perundang-Undangan

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Temtang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Peratutan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Keputusan Bupati Aceh Tengah Nomor 141/764/TAPEM/2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Aceh Tengah Kepad Camat Dalam Kabupa ten Aceh Tengah.