

**UPAYA PENINGKATAN MUTU PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)
DI KECAMATAN PUHPELEM
KABUPATEN WONOGIRI**



SKRIPSI:

**Diajukan Guna melengkapi Tugas Akhir dan
Memenuhi Syarat-syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Dengan Spesialisasi
Ilmu Pemerintahan**

Oleh:

**RAHMAT AGUNG DEWANTORO
NIM: 14221347**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh RAHMAT AGUNG DEWANTORO

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Ponorogo, 1 September 2016


PEMBIMBING

Pembimbing I



Dian Suluh KD, S.Sos.I., M.AP.
NIDN. 0703058104

Pembimbing II



Drs. Jusuf Harsono, M.Si
NIDN. 0713016201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas oleh RAHMAT AGUNG DEWANTORO

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Hari : Jumát

Tanggal : 09 September 2016

Pukul : 08.00 s/d 09.30 WIB

DEWAN PENGUJI

Penguji I

Dra. Ekapti Wahyuni Di., M.Si.
NIDN. 0722126101

Penguji II

Drs. Jusuf Harsono, M.Si.
NIDN. 0713016201

Penguji III

Dian Suluh/KD, S.Sos.I., M.AP.
NIDN. 0703058104

Mengetahui
Dekan



Drs. Jusuf Harsono, M.Si.
NIDN. 0020066503

MOTTO

“Hai sekalian jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus langit dan bumi, maka tembuslah. Kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan.”

(QS. Ar-Rahman: 33)

“Sebaik-baik manusia adalah yang bermanfaat bagi manusia.”

(Muhammad SAW)

“Orang yang terlalu lama memikirkan akibat dari suatu keputusan atau tindakan, sampai kapan pun dia tidak akan menjadi orang yang berani.”

(Ali bin Abi Thalib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Aku persembahkan karya tulis ini untuk:

Kedua orang tuaku yang kuhormati

Bidadariku yang setia

Mujahid-mujahid kecilku yang gagah

Terima kasih atas segala doa dan dukungannya

Love you all always

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa, karena hanya dengan izin dan ridha-Nya akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Perjuangan panjang dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Jusuf Harsono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan izin penelitian;
2. Ibu Dian Suluh Kusuma Dewi, S.Sos.I, M.AP selaku pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Robby Darwis Nasution, S.IP, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo;
4. Bapak Camat Puhpelem beserta jajarannya yang telah memberi izin untuk mengadakan penelitian kepada penulis;
5. Keluargaku yang telah mendukung dan mendoakan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga karya tulis ini dapat bermanfaat.

Ponorogo, September 2016

Penulis

RAHMAT AGUNG DEWANTORO

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Abstrak	x

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Konseptual	8
F. Kerangka Teori	10
a. Definisi Pelayanan Publik	10
b. Konsep Pelayanan Publik	16
c. Pemerintahan Dalam Konteks <i>Good Governance</i>	21

	d. Dasar Pelayanan Terpadu Kecamatan	27
	e. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	29
	G. Definisi Operasional	37
	H. Metode Penelitian	38
BAB II	: DESKRIPSI WILAYAH	
	A. Kondisi Geografis	44
	B. Keadaan Monografis	45
	C. Struktur Organisasi Kecamatan Puhpelem	48
BAB III	: PENYAJIAN DAN ANALISA DATA	
	A. PENYAJIAN DATA	55
	1. Data Informan	55
	2. Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat di Kecamatan Puhpelem	56
	3. Penerapan Prinsip <i>Good Governance</i>	57
	4. Kendala	59
	B. ANALISA DATA	59
BAB IV	: KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	63
	B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Jumlah Penduduk Kecamatan Puhpelem per Desa/Kelurahan	45
Tabel 2 : Jumlah Penduduk Menurut Agama	46
Tabel 3 : Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan	47
Tabel 4 : Jumlah Penduduk Menurut Mata Pencaharian	48
Tabel 5 : Pegawai Pada Kantor Camat Puhpelem Berdasarkan Jabatan	53
Tabel 6 : Pegawai Pada Kantor Camat Puhpelem Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 7 : Data Informan	55

ABSTRAK

DEWANTORO, RAHMAT AGUNG 2016, Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri.

Di dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah mengamanatkan bahwa salah satu tujuan dari otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, diantaranya adalah dengan meningkatkan pelayanan publik. Paradigma yang terbentuk di masyarakat selama ini adalah kualitas pelayanan publik yang masih belum mampu memenuhi harapan sehingga tingkat kepuasan masyarakat rendah dengan ditandai banyaknya keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, biaya yang tidak terjangkau, maupun sikap petugas yang kurang bersahabat. Dalam merespon hal tersebut pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperjelas dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puhpelem terhadap masyarakat, selalu mengacu pada aturan formal sesuai dengan Standart Operating Procedure (SOP). Sehingga jika ada permohonan pelayanan akan dilayani sesuai dengan prosedur yang berlaku dan tidak berbelit-belit karena ada acuan formal yang tertulis pada papan di ruang pelayanan sehingga masyarakat dapat mengetahui secara jelas syarat dan ketentuan yang berlaku dalam mengajukan permohonan. Jika terjadi keluhan atas pelayanan, selain disediakan kotak saran masyarakat juga dapat menyampaikan kepada petugas secara langsung yang akan memberikan tanggapan dan penjelasan secara gamblang terhadap permasalahan yang terjadi. Dengan didukung oleh sarana dan prasarana yang cukup memadai diharapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan lebih meningkat. Namun demikian, masih terdapat kendala yang terjadi di dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat, yaitu jauhnya jarak wilayah Kecamatan Puhpelem dari ibu kota kabupaten dan terletak di pelosok pegunungan serta jumlah personil yang sangat terbatas sehingga kadang terjadi gangguan teknis di dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi, Mutu, Kecamatan