

**KWALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
( PATEN )**

**( Study di Kantor Kecamatan Puhpelem )**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh:**

**EDI PURWADI**

**NIM : 15221493**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PONOROGO**

**2021**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN  
( PATEN )  
KANTOR KECAMATAN PUHPELEM, KABUPATEN WONOGIRI**

**Diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mengikuti ujian guna  
memperoleh gelar sarjana ilmu sosial dan ilmu politik  
prodi ilmu pemerintahan**



**Disusun oleh:**

**EDI PURWADI  
NIM : 15221493**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
PONOROGO**

**2021**

## MOTTO

- “Bukanlah orang - orang yang paling baik dari pada kamu siapa yang meninggalkan dunianya karena akherat, dan tidak pula meninggalkan akheratnya karena dunianya, sehingga ia dapat kedua-duanya semua. Karena di dunia itu penyampaian akhirat. Dan janganlah kamu jadi memberatkan atas sesama manusia”

( H.R Muslim)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### **Karya ini kupersembahkan untuk :**

1. Isteriku Entarsih dan Anak-anakku yang tersayang yang selalu penuh cinta dan setia mendampingi dalam keberhasilanku.
2. Bapak dan Ibu serta Mertuaku yang tercinta yang selalu memohon dan memanjatkan do'a kepada Allah SWT dalam langkah-langkah perjuangan demi keberhasilanku.
3. Semua pihak yang mendukung sehingga selesainya skripsi ini.

## HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Edi Purwadi  
NIM : 15221493

Disahkan Pada :  
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Ponorogo, Februari 2021

Dosen Pembimbing 1



Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si  
NIDN: 0705057501

Dosen Pembimbing II



Drs. Bambang Triono, M.Si  
NIDN. 0709066403

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir Oleh : EDI PURWADI  
NIM : 15221493  
Judul : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)  
di Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Hari : Kamis  
Tanggal : 11 Februari 2021  
Pukul : 11.00-12.00 WIB

### TIM PENGUJI

Penguji I

Drs. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si

NIDN. 0722126101

Penguji II

Drs. Bambang Triono, M.Si

NIDN. 0709066403

Penguji III

KHOIRURROSYIDIN, S.IP, M.Si

NIDN. 0705057501

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



AYUB DWI ANGGORO, M.Si, Ph.D

NIK. 19860325 201309 13

## ABSTRAK

**Edi Purwadi, 2021.** Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Sikripsi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah Penanggung jawab pelayanan, tim teknis pelayanan, petugas pelayanan, tokoh masyarakat dan Pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah model interaktif. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber dan metode. menggunakan analisis diskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan Pelayanan Adminitrasi Terpadu Kecamatan PATEN pada kantor Kecamatan Puhpelem , yaitu dilihat dari upaya dalam penerapan Paten dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan pelayanan publik yang bepedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 tahun 2010, agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan didalamnya dengan berupaya menerapkan pelayanan berdasarkan alur standart pelayanan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada pada kantor kecamatan Puhpelem agar berjalan sesuai dengan standart pelayanan minimal, yakni dengan berusaha semaksimal mungkin untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan berperan aktif dalam memberikan informasi terkait PATEN dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan serta efisien dan efektif.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang patut dan indah untuk diucapkan terkecuali “Puji syukur Alhamdulillah” ke hadapan Allah SWT. Karena atas rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi “*KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) KANTOR KECAMATAN PUHPELEM, KABUPATEN WONOGIRI*”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat dinyatakan lulus dari program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Memang sulit pencarian sebuah status, selama menjalani studi ini penulis mengalami banyak cobaan bahkan yang sifatnya drastis sekalipun. Namun keadaan tersebut, membuat penulis mengerti akan makna sebuah perjuangan, takdir dan do’a serta semakin memahami arti dalam hidup dan kehidupan ini. Untuk itu penulis sangat berterima kasih kepada :

1. Ayub Dwi Anggoro, S.I.Kom., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Khoirurrosyidin, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Seluruh Dosen dan pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan transfer ilmu, sehingga membuka cakrawala dan wawasan dalam konsep berpikir, semoga ilmu tersebut kelak dapat dipergunakan sebaik-baiknya.
4. Bapak Camat Puhpelem yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo senasib dan sepenanggungan atas kebersamaannya selama ini, semoga persahabatan kita tetap terjaga selalu.
6. Seluruh sahabat, saudara dan handai taulan yang telah banyak membantu memberikan nasehat, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan studi ini.



7. Kedua Orang tuaku, Istriku tercinta dan buah hatiku tersayang, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih atas segala-galanya yang telah memberikan semangat, dorongan dan do'a.

Tidak lupa pula penulis sampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang membantu baik materi maupun non materi selama melaksanakan studi. Semoga Allah SWT membalas semua do'a, kesabaran, dorongan serta amal dan kebaikan yang telah diberikan menjadi ibadah dan kemudian mendapat ridha-Nya. Amiin...

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa substansi skripsi ini masih jauh dari yang diharapkan, karenanya kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini sangat diharapkan. Semoga setitik karya ini dapat bermanfaat.

Ponorogo, 11 Februari 2021

Penulis

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : EDI PURWADI  
NIM : 15221493  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Skripsi dengan judul "**KUALITAS PELAYANAN TERPADU KECAMATAN (PATEN)**" adalah hasil karya saya dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis/dikutip dalam naskah ini serta disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka .
2. Apabila ternyata di dalam skripsi ini terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia skripsi ini **DIGUGURKAN** dan gelar akademik saya yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Skripsi ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Ponorogo, 11 Februari 2021

Yang Menyatakan

EDI PURWADI

NIM. 15221493

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
MOTTO .....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Penegasan Istilah.....	6
1.6. Landasan Teori .....	9
1.7. Definisi Operasional .....	25
1.8. Metode Penelitian .....	28
BAB II DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN .....	35
2.1. Kondisi Geografis .....	35
2.2. Kondisi Demografis .....	36
2.3. Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan Bulukerto .....	40
2.4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan .....	47

2.5. Pengguna Pelayanan Paten Tahun 2016.....	51
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISA DATA.....	53
3.1. Penyajian Data.....	53
3.2. Analisa Data.....	65
BAB IV PENUTUP .....	68
4.1. Kesimpulan .....	68
4.2. Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	