

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU**

**KECAMATAN (PATEN)**

(Studi di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Publik

Disusun Oleh

NADIA AYU PUTRIWANA

18031000065



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG

2022

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Judul** : IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) (Studi Kasus di  
Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk  
Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4  
Tahun 2010)

**Nama** : NADIA AYU PUTRIWANA

**Nim** : 18031000065

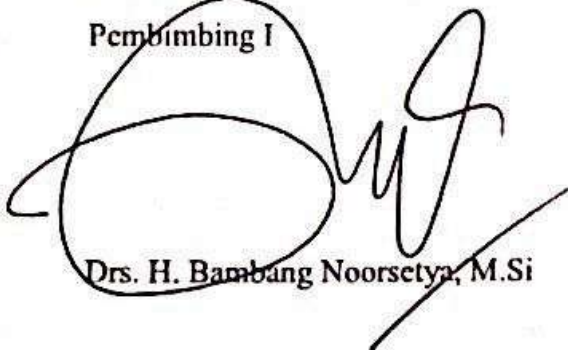
**Progam Studi** : Administrasi Publik

**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Universitas** : Universitas Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal :

Menyetujui,  
Pembimbing I



Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Menyetujui,  
Pembimbing II



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Mengetahui,  
Dekan



Dr. H. Sukardi, M.Si.

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh NADIA AYU PUTRIWANA ini telah dipresentasikan di hadapan tim penguji.

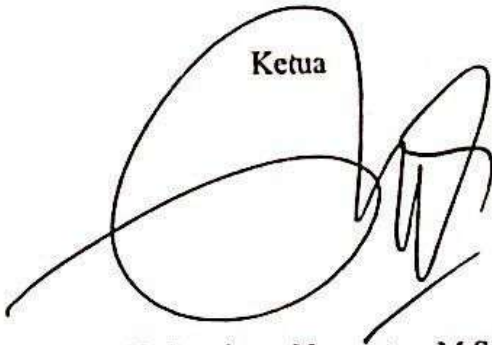
Hari : Selasa

Tanggal : 8 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang

Susunan tim penguji

Ketua



Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Sekretaris,



Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Anggota,



Adhinda Dewi A, S.AP., M.AP

Mengesahkan,

Dekan FISIP Unmer Malang,



Dr. H. Sukardi, M.Si.

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadia Ayu Putriwana  
NIM : 18031000065  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulisan ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia mengatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (UU Nomor 20 tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 9 Februari 2022

Yang menyatakan,



Nadia Ayu Putriwana

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

(Q.S Ar-Ra'd: 11)

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta yang telah membersarkan saya dengan baik, yang selalu mendukung saya, selalu mempercayai saya, mendoakan saya sepanjang waktu dan mendidik saya dengan sabar. Hal ini tidak sebanding dengan apa yang telah mereka korbakan untuk saya, namun saya berharap langkah kecil ini akan menjadi lompatan besar untuk kemajuan di masa depan dan dapat membuat mereka bahagia.

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama puji syukur kehadirat Allah SWT yang Maha Kuasa yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, kekuatan dalam menyelesaikan skripsi ini dan juga memberikan kemudahan dalam penulisan skripsi ini dengan judul **IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)** (Studi Kasus di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010) sebagai pemenuhan persyaratan Sarjana (S1) di Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan politik, Universitas Merdeka Malang. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi tercinta Muhammad SAW, para sahabatnya, dan para pengikutnya yang setia dalam berjuang dalam agama islam. Semoga kita semua mendapatkan Syafa'at-Nya di hari akhir nanti.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang istimewa kepada kedua orang tua penulis tercinta Kisnadi dan Sri Rahayu, yang senantiasa mendoakan kesuksesan dunia dan akhirat serta memberikan semangat, dorongan, bimbingan tanpa dukungan dan didikan dari mereka, skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan. Selanjutnya, terima kasih juga kepada adik Adiekia Bayu Putrawana, Arief Akbaru Bayu Putrawana dan juga Willi Yudha Denata serta seluruh keluarga besar penulis, karena dukungan, semangat dan motivasi dari merekalah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Anwar Sanusi, S.E. M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Bapak Dr. H. Sukardi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
3. Ibu Dra. Hj, Umi Chayatin, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik dan selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran di tengah kesibukannya serta dengan kesabaran dan keikhlasan untuk menasehati dan mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran di tengah kesibukannya serta dengan kesabaran dan keikhlasan untuk menasehati dan mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Darmantono selaku Camat Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk, Bapak Sudarminto, S.Sos selaku Sekretaris Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk, Bapak Partono, S.Sos selaku Kassubag Umum, Bapak Hariyanto, Bapak Sumantri dan kepada seluruh pegawai Kecamatan Gondang yang telah memberikan informasi kepada penulis.
6. Teman-teman penulis Wiwin Ambarwati, Ifa Maulanita, Nova Devina Veronika, Theresia Gloria Kaunang, Yuki Indria Putri Arumingsari, Sekar Arum Febriani, Kuntum Milenia, Febriani Lana Nur Choiroh, Trentria Oking Ofika. Dan juga teman-teman lainnya di program Administrasi Publik dan juga teman-teman D3 Bahasa Inggris Universitas Merdeka Malang yang telah



memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Yang terakhir tapi tidak kalah penting, penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, doa, motivasi dan bantuan yang belum penulis sebutkan sebelumnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan dimasa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Malang, 25 Januari 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iii
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xiv
<b>ABSTRACT</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II KERANGKAN DASAR TEORI</b> .....	6
2.1 Kebijakan Publik .....	6
2.2 Implementasi Kebijakan Publik .....	7
2.2.1 Model-Model Implementasi Kebijakan Publik.....	9
2.3 Aparatur Sipil Negara (ASN).....	13
2.3.1 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN).....	13
2.3.2 Jenis, Status dan Kedudukan ASN.....	15
2.3.3 Fungsi, Tugas Dan Peran ASN .....	15
2.3.4 Jabatan ASN.....	16
2.3.5 Kedudukan ASN .....	16
2.4 Pelayanan Publik .....	17
2.4.1 Pengertian Pelayanan .....	17
2.4.2 Jenis-jenis Pelayanan Publik .....	20
2.4.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	21
2.4.4 Asas Pelayanan Publik .....	22
2.4.5 Hakikat Pelayanan Publik .....	24

2.4.6	Standar Pelayanan Publik.....	24
2.4.7	Bentuk Pelayanan Publik .....	26
2.5	Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	26
2.5.1	Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)..	26
2.5.2	Asas–Asas PATEN .....	28
2.5.3	Jenis–Jenis Pelayanan PATEN .....	29
2.6	Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	32
3.2	Fokus Penelitian .....	33
3.3	Informan Penelitian .....	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.5	Analisa Data .....	37
3.6	Lokasi Penelitian .....	39
3.7	Jadwal Penelitian.....	40
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.1.1	Sejarah Singkat Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk.....	41
4.1.2	Visi, Misi, dan Motto Kecamatan Gondang.....	44
4.1.3	Struktur Organisasi Kecamatan Gondang.....	45
4.1.4	Daftar ASN Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk 2021	53
4.1.5	Macam-macam Pelayanan.....	55
4.1.6	Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk.....	56
4.1.7	Kondisi Sosial Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk.....	58
4.1.8	Prestasi Kecamatan Gondang.....	64
4.1.9	Sanksi-sanksi Aparatur Sipil Negara (ASN).....	65
4.2	Penyajian Data Hasil Penelitian .....	66
4.2.1	Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010.....	67
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondang.....	94
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	97

4.3.1 Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk .....	97
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk .....	101
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	109
<b>LAMPIRAN</b> .....	112

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal penelitian.....	40
Tabel 4.1 Luas wilayah desa Se-Kecamatan Gondang (km2) .....	41
Tabel 4.2 Daftar nama pegawai Kecamatan Gondang.....	52
Tabel 4.3 Golongan kepegawaian berdasarkan pendidikan.....	54
Tabel 4.4 Macam-macam pelayanan Non-Perizinan di Kecamatan Gondang 2021 .....	54
Tabel 4.5 Alat Perlengkapan kantor Kecamatan Gondang .....	56
Tabel 4.6 Jumlah penduduk Kecamatan Gondang berdasarkan jenis kelamin.....	57
Tabel 4.7 Jumlah penduduk berdasarkan umur.....	58
Tabel 4.8 Prasarana pendidikan di wilayah Kecamatan Gondang.....	58
Tabel 4.9 Prasarana Ibadah di Kecamatan Gondang .....	60
Tabel 4.10 Jumlah Penduduk menurut kepercayaan.....	60
Tabel 4.11 Keadaan ekonomi di Kecamatan Gondang .....	61
Tabel 4.12 Kelembagaan Kecamatan Gondang .....	62
Tabel 4.13 Prestasi Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk .....	63
Tabel 4.14 Sanksi-sanksi pelanggaran ASN di Kecamatan Gondang .....	65
Tabel 4.15 Daftar pengajuan berkas pelayanan tahun 2021 .....	68
Tabel 4.16 Daftar penerimaan berkas tahun 2021 .....	76
Tabel 4.17 Daftar Validasi berkas tahun 2021 .....	80
Tabel 4.18 Daftar pengambilan berkas tahun 2021 .....	84
Tabel 4.19 Daftar penyerahan berkas tahun 2021.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Publik Grindle.....	10
Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn .....	11
Gambar 2.3 model implementasi kebijakan publik menurut Daniel masmanian dan Paul A Sabatier.....	12
Gambar 2.4 Model Implementasi Kebijakan Publik menurut Edward .....	13
Gambar 2.5 Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan .....	29
Gambar 3.1 Skema Model Analisis Data Interaktif .....	39
Gambar 4.1 Struktur organisasi Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk.....	44
Gambar 4.2 syarat pengajuan Perekaman E-KTP .....	72
Gambar 4.3 Alur Pemrosesan berkas .....	74
Gambar 4.4 Penyerahan Berkas Penerbitan KK .....	89
Gambar 4.5 Syarat Pengambilan Berkas.....	92

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 PEMENDAGRI No 4 Tahun 2010 .....	112
Lampiran 2 Berita Acara Bimbingan Skripsi .....	118
Lampiran 3 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi .....	121
Lampiran 4 Rekomendasi Penelitian .....	122
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	123
Lampiran 6 Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian Kecamatan.....	124
Lampiran 7 Surat Keterangan Hasil Plagiasi .....	125
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	126

## ABSTRAKSI

Putriwana, N A. 2021. *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (Studi di Kantor Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010). Skripsi. S1 Administrasi Publik, Universitas Merdeka Malang. Pembimbing: Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si, Dra. Hj, Umi Chayatin, M.Si.

**Kata Kunci:** Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan, Kecamatan, Pelayanan.

Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggara pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kecamatan merupakan garda terdepan yang secara langsung berurusan dengan publik dalam hal ini pemerintahan kecamatan mendekati pelayanan kepada masyarakat dengan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang mewujudkan simpul pelayanan dan mendekati pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi. sedangkan model analisa data menggunakan model analisa data interaktif menurut Miles & Huberman dengan informan penelitian yaitu pegawai Kecamatan Gondang Kabupaten Nganjuk dan Masyarakat Kecamatan Gondang yang mengajukan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diperoleh kesimpulan bahwa dalam implementasi Pelayanan Adminstrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Gondang pada proses pelayanan mulai dari Pengajuan Berkas, Penerimaan Berkas, Validasi berkas, Penerbitan berkas, Penandatanganan Berkas dan Penyerahan berkas belum dapat dikatakan berjalan secara maksimal karena adanya faktor kualitas sumber daya pelaksana, kurangnya pegawai pelayanan, errornya sistem kependudukan dari pusat, pengawasan dan media informasi publik.



## ABSTRACT

Putriwana, N A. 2021. *Implementation of District Integrated Administrative Services (PATEN)* (Study at the Gondang District Office, Nganjuk Regency Based on Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010). Undergraduate Thesis. S1 Public Administration, University of Merdeka Malang. Advisor: Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si, Dra. Hj, Umi Chayatin, M.Si.

**Keywords:** Integrated District Administration Service, District, Service.

The District Integrated Administration Service (PATEN) is a public service provider in the sub-district from the application stage to the issuance stage of the document in one place. The sub-district is the front line that directly deals with the public, in this case the sub-district government brings services closer to the community by organizing the District Integrated Administrative Service. The purpose of the District Integrated Administration Service (PATEN) is to realize the sub-district as a community service center that creates a service node and brings services closer to the community. In this study using a qualitative approach with a descriptive type of research. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. while the data analysis model uses an interactive data analysis model according to Miles & Huberman with research informants namely Gondang District employees, Nganjuk District and the Gondang District Community who apply for services. Based on the results of research in the field, it was concluded that in the implementation of the District Integrated Administration Service (PATEN) in the Gondang sub-district, the service process starting from File Submission, File Receipt, File Validation, File Publishing, File Signing and File Submission could not be said to run optimally because of the existence of the quality factor of implementing resources, the lack of service employees, the error of the population system from the center, supervision and public information media.