

**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN**  
(Studi Implementasi Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Dalam  
Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Rejoso,  
Kabupaten Nganjuk)

**S K R I P S I**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

WILLI YUDHA DENATA

18031000064



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

2022

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

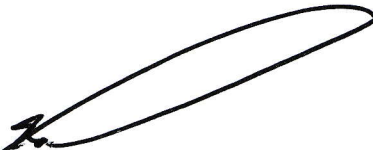
1. Judul : **PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN**  
(Studi Implementasi Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk)
2. Disusun Oleh : Willi Yudha Denata
3. NIM : 18031000064
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
6. Universitas : Universitas Merdeka Malang
7. Disetujui pada tanggal : 6 Februari 2022

Menyetujui  
Pembimbing I,



Dr. Kridawati Sadhana, MS

Menyetujui  
Pembimbing II,



Dr. Praptining Sukowati, SH. M. Si

Menyetujui,  
Dekan,



Dr. H. Sukardi, M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini oleh WILLI YUDHA DENATA ini telah dipresentasikan di hadapan tim peguji.

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Februari 2022

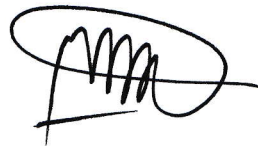

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka  
Malang

### Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota



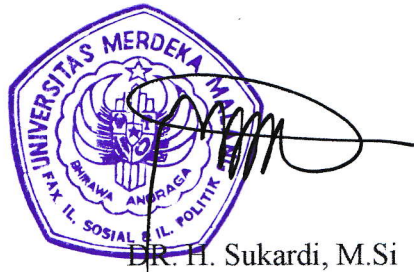
Dr. Kridawati Sadhana, MS

Dr. H. Sukardi, M. Si

Chandra Dinata, S. Sos., M. PA

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
BIRAWA ANGRAGA  
FAX I. SOSIAL & I. POLITIK

DR. H. Sukardi, M.Si

## PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WILLI YUDHA DENATA  
NIM : 18031000064  
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, 18 Februari 2022

Yang menyatakan,



Willi Yudha Denata

## MOTTO

*Sepiro Duwurmu Ngundi Kawruh, Sepiro Jeromu ngangsu Ilmu, Sepiro Akehe  
Guru Nganjimu Tembe Mburine Mung Arep Ketemu Marang sejatien Awake  
Dewe.*

(Seberapa Tinggiimu Mencari Pengetahuan, Seberapa Dalammu Menuntut Ilmu,  
Seberapa Banyak Guru Yang Mengajarimu, Tetap Bergantung Pada Dirimu  
Sendiri”

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**

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Yang Telah Melimpahkan Berkah Dan Rahmatnya Sehingga Penulis Dapat Menyelesaikan Skripsi Ini Dengan Judul “PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN” (Studi Implementasi Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk)”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang di tempuh guna menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S1) program studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.

Penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapatkan support dari berbagai pihak yang terkait dengan penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis rasa terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada :

1. Dr. H. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
2. Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang
3. Dr. Kridawati Sadhana, MS, dan Dr. Praptining Sukowati, SH., M, Si selaku Dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dengan penuh kesabaran kepada penulis dari awal penulisan hingga menyelesaikan Skripsi ini dengan hasil yang baik.
4. Kepada dosen wali dan seluruh dosen di lingkungan FISIP UNMER Malang Prodi Administrasi Publik

5. Keluarga saya Bapak tercinta Sumantri, Ibu tercinta Samini, adik saya Wildan Azka, yang telah memberikan dukungan, membantu dan mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Johansyah Setiawan, SE. selaku Camat di Kecamatan Rejoso yang telah memberikan ijin untuk penelitian saya.
7. Bapak Imam Tarmuji, S. Sos selaku Sekretaris Camat di Kecamatan Rejoso sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini
8. Bapak Anthoni Arya W selaku Ka.Sub.Bag Umum sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini.
9. Ibu Nuriyah, S. Pd selaku Ka.Sub.Bag. P & E sebagai narasumber terpenting dalam penelitian ini.
10. Seluruh Perangkat Kantor Kecamatan Rejoso yang selalu memberikan dukungan menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman berbagi cerita yang selalu mendukung dan memotivasi, Nadia Ayu P, Rully Lukas, Laura Tajong, dan teman-teman terbaik yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
12. Teman-teman Administrasi Publik kelas B dan Anggota grup GBO
13. Teman-teman PSHT Cabang Malang Kota Mas Hendro, Mas Dodik, Mas Adit Hubdam, Mas Malik UIN dan Mas Sofwan Gasek yang selalu menghadirkan tawa saat pusing memikirkan skripsi.

14. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 Administrasi Publik yang telah memberikan bantuan dan dukungan sehingga mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
15. Seluruh Staff beserta karyawan Fisip Universitas Merdeka Malang yang telah memberikan pelayanan dan bantuan selama kuliah.
16. Seluruh pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu dalam Skripsi ini, semoga keikhlasan dalam membantu sehingga menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
17. Dan yang terakhir saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah percaya pada diri sendiri, terima kasih karena telah menjalani masa-masa sulit ini dengan sekuat tenaga dan yang terakhir terima kasih karena masih mau bertarung untuk tahap hidup selanjutnya.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kerendahan hati dan keterbatasan dan pengalaman yang ada pada penulis. Penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dan penyempurnaan Skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap bahwa Skripsi ini bermanfaat bagi semua orang yang mempunyai kepedulian dengan masalah pembangunan sehingga menjadi dasar pertimbangan dalam penelitian lainnya

Malang, 9 Februari 2022

Willi Yudha Denata



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>6</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>7</b>
<b>KERANGKA DASAR TEORI</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Teori dan Konsep Pelayanan Publik</b> .....	<b>7</b>
2.1.1 Pengertian pelayanan .....	<b>7</b>
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik.....	<b>9</b>
2.1.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	<b>11</b>
2.1.4 Asas Penyelenggaraan pelayanan Publik .....	<b>11</b>
2.1.5 Hakikat Pelayanan Publik .....	<b>13</b>
2.1.6 Standar Pelayanan Publik.....	<b>14</b>
2.1.7 Bentuk Pelayanan Publik .....	<b>16</b>
<b>2.2 Teori Implementasi Kebijakan Publik</b> .....	<b>16</b>

2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan Publik .....	16
2.2.2 Model Implementasi Kebijakan Publik.....	17
2.2.3 Tahap-tahap Implementasi Kebijakan Publik .....	19
<b>2.3. Teori Kebijakan Publik .....</b>	<b>21</b>
2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	21
2.3.2 Konsep Kebijakan Publik.....	23
2.3.3 Dampak Kebijakan Publik .....	24
<b>2.4 Sistem Pemerintahan Daerah.....</b>	<b>26</b>
2.4.1 Pengertian Sistem Pemerintahan.....	26
2.4.2 Pemerintahan Daerah .....	28
<b>2.5 Sistem Pemerintahan Kecamatan.....</b>	<b>29</b>
2.5.1 Pengertian Kecamatan.....	29
2.5.2 Pembentukan Kecamatan .....	29
2.5.3 Sistem Organisasi Pemerintahan Kecamatan.....	32
<b>2.6 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....</b>	<b>34</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>37</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>37</b>
<b>3.2 Fokus penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>3.3 Sumber Informasi.....</b>	<b>38</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>38</b>
<b>3.5 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>39</b>
<b>3.6 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
<b>Hasil Penelitian dan Pembahasan .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....</b>	<b>40</b>
4.1.1 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	40
4.1.2 Letak Geografis.....	44
4.1.3 Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran .....	46
4.1.4 Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi .....	48
4.1.5 Sumber Daya Kecamatan.....	57

4.1.6 Capaian Kinerja Kecamatan.....	61
4.1.7 Macam-macam Pelayanan .....	63
<b>4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian .....</b>	<b>64</b>
4.2.1 Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk.....	65
4.2.2 Faktor pendorong dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk.....	86
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>88</b>
4.3.1 Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk.....	88
4.3.2 Faktor pendorong dan penghambat implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk.....	92
<b>BAB V.....</b>	<b>96</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan .....	96
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Pegawai pada Kantor Kecamatan Rejoso berdasarkan jabatan Tahun 2021.....	57
2. Pegawai pada Kantor Kecamatan Rejoso berdasarkan Pangkat/Gol. Ruang tahun 2021.....	58
3. Pegawai pada Kantor Kecamatan Rejoso berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir tahun 2021.....	59
4. Indikator kinerja.....	62
5. Realisasi kinerja indikator sasaran tahun 2020.....	63
6. Macam-macam pelayanan Non-Perizinan di Kecamatan Rejoso 2021.....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

GAMBAR	Halaman
1. Ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	40
2. Peta Kecamatan Rejoso.....	46
3. Struktur Organisasi Kecamatan Rejoso.....	50
4. Alur Pelayanan di Kecamatan Rejoso.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
1. PERMENDAGRI No 4 Tahun 2010.....	101
2. Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	107
3. Surat Penunjukan Dosen Pembimbing.....	110
4. Rekomendasi Penelitian.....	111
5. Surat Keterangan Hasil Plagiasi.....	112
6. Perlengkapan dan Ruangan Untuk Perekaman KTP.....	113
7. Pemrosesan Input Data oleh Mas Dika.....	113
8. Ruang Pelayanan (PATEN) Dari Depan.....	114
9. Pendopo Kecamatan Rejoso.....	114
10. Daftar Riwayat Hidup.....	115

## ABSTRAKSI

Willi Yudha D NIM : 18031000064, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, Dosen Pembimbing I : Dr. Kridawati Sadhana, MS dan Dosen Pembimbing II : Dr. Praptining Sukowati,SH.,M.Si. Menyelesaikan skripsi dengan judul “PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN” (Studi Implementasi Pelayanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk)

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka mencapai kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar yang dimiliki oleh setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh pihak penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan salah satu langkah yang pakai oleh pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Tujuan diselenggarakannya PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sistem PATEN ini memposisikan masyarakat semata-mata hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi badan/kantor pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten / Kota bagi kecamatan yang secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diuraikan rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk serta apa saja faktor pendorong dan penghambat dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk. Serta untuk mendiskripsikan dan menganalisis faktor pendorong dan penghambat dalam implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Rejoso Kabupaten Nganjuk Manfaat dan kegunaan dari penelitian yang ingin penulis peroleh. Secara teoritis, penelitian ini untuk mengembangkan ilmu Administrasi Publik dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rejoso, Kabupaten Nganjuk. Secara Praktis, bagi masyarakat, melalui penelitian ini penulis dapat memberikan sedikit gambaran dan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi yang perlu menggunakan dasar-dasar untuk penelitian yang sama. Bagi Kecamatan Rejoso, melalui penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk Pemerintah Kecamatan Rejoso dan Pemerintah Kabupaten

Nganjuk dalam pengembangan PATEN di seluruh Indonesia. Bagi Universitas Merdeka Malang, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Lexy J. Moleong (2010:6) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini mengambil lokasi di Kecamatan Rejoso yang berlokasi di Jln. Bojonegoro No.01, Talang, Rejoso, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64453. Jabatan Struktural di Kecamatan Rejoso sebanyak 8 (delapan), yang terisi sebanyak 7 (tujuh) jabatan struktural dan 1 (satu) jabatan struktural masih kosong dan dibantu oleh 6 (enam) orang staf. Dalam pemilihan informan dilakukan secara purposive. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu Sekretaris Camat Kecamatan Rejoso, Kasi Sub Bagian Umum di Kecamatan Rejoso, Kasi Sub Bagian P&E di Kecamatan Rejoso. Serta, masyarakat selaku penerima pelayanan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang ada di Kabupaten Nganjuk khususnya di kecamatan Rejoso sudah dapat dikategori dalam keadaan baik, hal ini dapat dilihat berdasarkan indikator penentu dalam pelayanan publik. Prosedur pelayanan yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan yang ada, dapat dikategorikan baik. Kepastian pelaksanaan pelayanan yaitu mencakup waktu pelaksanaan dan biaya dalam pelaksanaan apakah sudah sesuai dengan tarif yang telah disesuaikan termasuk dalam kategori baik, 4. Indikator mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan yang meliputi cara kerja pelayanan apakah cepat/tepat dan apakah hasil kerjanya baik/layak baik. Keterbukaan informasi jenis pelayanan yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan sudah dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan dikategorikan baik, ini dapat dibuktikan dengan adanya keterbukaan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dalam pelayanan dan keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan

*Kata Kunci : Implementasi, PATEN, Kecamatan Rejoso*



## ABSTRACT

*Willi Yudha D NIM : 18031000064, Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Merdeka Malang, Supervisor I : Dr. Kridawati Sadhana, MS and Advisor II : Dr. Praptining Sukowati, SH., M.Sc. Completed a thesis entitled "INTEGRATED DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICES" (Study of Public Service Implementation based on Minister of Home Affairs Regulation No. 4 of 2010 concerning PATEN Guidelines in Rejoso District, Nganjuk Regency)*

*Public services are all forms of activity in the context of achieving basic needs in accordance with the basic rights possessed by every citizen and resident of an item, service, and or administrative service provided by the service provider related to the public interest. Public service is one of the steps used by the government to realize quality public services, namely the enactment of the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated District Administration Services (PATEN). The purpose of holding PATEN is to improve service quality and bring services closer to the community. The PATEN system positions the community solely in relation to the service desk/counter staff in the sub-district. The District Integrated Administrative Service (PATEN) is held with the aim of realizing the sub-district as a community service center and becoming a service node for the one-stop integrated service agency/office (PTSP) in the Regency/City for sub-districts whose geographical areas will be more effective and efficient served through the sub-districts. . Based on the background that has been described, the formulation of the problem can be described, namely how to implement the PATEN policy in Rejoso District, Nganjuk Regency and what are the driving and inhibiting factors in implementing the PATEN policy in Rejoso District, Nganjuk Regency.*

*This study aims to describe and analyze the implementation of the PATEN policy in Rejoso District, Nganjuk Regency. As well as to describe and analyze the driving and inhibiting factors in the implementation of the PATEN policy in Rejoso District, Nganjuk Regency. Theoretically, this research is to develop the science of Public Administration in District Integrated Administrative Services (PATEN) in Rejoso District, Nganjuk Regency. Practically, for the community, through this research the author can provide a few ideas and thoughts that can be used as comparison material for those who need to use the basics for the same research. For Rejoso District, this research is expected to be an input for the Rejoso District Government and Nganjuk District Government in developing PATEN throughout Indonesia. For Merdeka University Malang, this research can be used as reference material for relevant research, especially students of the Public Administration Study Program*

*This study uses descriptive qualitative research methods. Lexy J. Moleong (2010:6) defines qualitative research as research that intends to*

*understand the phenomenon of what is experienced by the research subject, for example behavior, perception, motivation, action, holistically by means of description in the form of words and language, on a special context that is natural by utilizing various scientific methods. This research took place in Rejoso District which is located on Jln. Bojonegoro No.01, Talang, Rejoso, Nganjuk Regency, East Java 64453. 8 (eight) Structural Positions in Rejoso Subdistrict, 7 (seven) structural positions and 1 (one) structural position are still vacant and assisted by 6 (seven) structural positions. six) staff. The selection of informants is done purposively. The informants selected in this study were the Secretary of the Sub-District of Rejoso Sub-District, Head of Sub-District General Affairs Head of Sub-District of Rejoso, Head of Sub-District of M&E in Sub-District of Rejoso. And, the community as the recipient of the service*

*The District Integrated Administrative Services in Nganjuk Regency, especially in the Rejoso sub-district, can already be categorized in good condition, this can be seen based on the determining indicators in public services. Service procedures, which include whether there are fixed procedures/Service Operational Standards (SOP), are there open procedures, how they are implemented, have they been implemented consistently and how easy it is to support the smooth running of existing services, can be categorized as good. Certainty in the implementation of services, namely including the implementation time and costs in implementation whether they are in accordance with the adjusted tariffs included in the good category, 4. Service product quality indicators, namely service quality which includes how the service works, is it fast/correct and whether the work results are good/decent good. Information disclosure on the type of service, which includes whether there is disclosure of information regarding procedures, requirements and service costs, can clearly be recognized by the public as service users who are categorized as good service*

*Keywords: Implementation, PATEN, Rejoso District*