

ABSTRAK

Implementasi program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) merupakan upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor penentu terkait keberhasilan implementasi program PATEN di bidang pelayanan perijinan dan non perijinan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif eksploratif dengan teknik penentuan informan secara *purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara. Selain itu, pengumpulan data juga menggunakan teknik observasi serta dokumentasi. Proses analisis data dilakukan dengan mengelompokkan serta mengkombinasikan data yang diperoleh. Sedangkan validitas data diuji melalui triangulasi sumber data sehingga data yang disajikan merupakan data yang absah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum implementasi program PATEN sudah berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan adanya faktor penentu yang mendukung keberhasilan implementasi program PATEN yaitu dari faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi, dukungan kelompok sasaran dan sumber daya manusia sebagai faktor kunci dari keberhasilan implementasi program PATEN.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Administrasi, Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

ABSTRACT

PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) program implementation is an effort to improve the quality of public services. This study aims to determine the determinant factors related to the success of PATEN implementation program in the field of licensing and non-licensing services in the District Sukodono, Sidoarjo.

This research was conducted using qualitative exploratory methods by determining informant techniques purposively. Data collected by interview techniques. In addition, data collection also use observation and documentation. The process of data analysis done by grouping and combining the data obtained. While the data validity is tested through the triangulation of data sources so that the data presented is valid data. The results showed that the general implementation of the PATEN program already performing well. This is because the determinant factors that support the successful implementation of the PATEN program is communication factor, resources, disposition, bureaucratic structure, the support of the target group and human resources as the key factor of the success of PATEN program implementation.

Keywords: Implementation, Administration Services, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas berkah, rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini berjudul “Studi Eksploratif tentang Faktor Penentu Keberhasilan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo”. Tujuan skripsi ini selain untuk prasyarat kelulusan S1 Ilmu Administrasi Negara, juga untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat yaitu cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Fungsi kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat ini menjadi relevan jika dilihat dari segi kedekatan jarak, kecepatan waktu dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini lebih memfokuskan pada upaya melakukan analisis keberhasilan implementasi program PATEN dan menjelaskan beberapa faktor penentu serta menjelaskan tentang faktor kunci dari penelitian tersebut. Dengan begitu akan dapat dilihat mana faktor yang mendukung atau yang menghambat implementasi program.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini memiliki banyak kesalahan dan kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya serta bagi kemajuan studi Ilmu Administrasi Negara.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang berkontribusi membantu kelancaran dan memberi dukungan kepada peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Surabaya, Juni 2015

Andhina Putri Miranti

