

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN  
SUMBERLAWANG KABUPATEN SRAGEN**



Oleh:  
**YOLANDA MU' AFA SIGUSANOVIA  
D0115091**

**SKRIPSI**  
**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Mencapai**  
**Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**SURAKARTA**  
**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi  
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



**Dr. Kristina Setyowati, M.Si**  
NIP. 196306131990032001

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi Program  
Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Senin  
Tanggal : 27 Januari 2020  
Panitia Penguji Skripsi

1. Ketua : Drs. Marsudi, M.S.  
NIP. 195508231983031001



2. Sekretaris : Dra. Sudaryanti, M.Si  
NIP. 195704261986012002



3. Pembimbing : Dr. Kristina Setyowati, M.Si  
NIP. 196306131990032001



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret  
Surakarta



**Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si**  
NIP. 196108251986012001

**PERNYATAAN**

1. Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa : Skripsi yang berjudul :  
"Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Kabupaten Sragen" adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya proposal yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi pada skripsi, pada jurnal atau forum ilmiah lain harus seizin dan menyertakan tim pembimbing sebagai *author* dan institusi yang bersangkutan. Apabila dalam waktu sekurang-kurangnya satu semester (enam bulan sejak pengesahan skripsi), saya tidak melakukan publikasi sebagian atau keseluruhan skripsi ini, maka Prodi Ilmu Administrasi Negara berhak mempublikasikannya pada jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Prodi Ilmu Administrasi Negara. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Surakarta, 20 Januari 2020



Yolanda Mu'afa Sigusanovia  
NIM : D0115088

## MOTTO

*"Man Jadda Wajada"*

*"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri"*

*(Q.S. Ar Ra'id 11)*

*" Jika kamu sudah berusaha tapi hasilnya masih jauh dari perkiraanmu, mungkin saja usahamu kurang. Bisa jadi di luar sana ada seseorang yang lebih mengorbankan "dirinya" untuk sebuah hasil"*

*(Rachel Vennya)*

*"Jangan pernah menyerah jika kamu masih ingin mencoba. Jangan biarkan penyesalan datang karena kamu selangkah lagi untuk menang"*

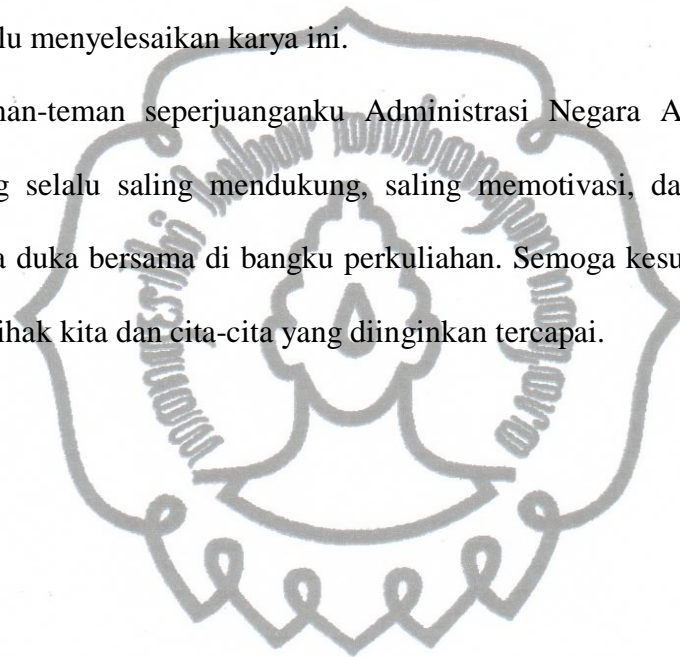
*(R.A. Kartini)*

## PERSEMBAHAN

Saya bersyukur atas karunia dan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT sehingga karya sederhana ini dapat terselesaikan. Karya sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orangtuaku tercinta, Bapak Inggus Subaryoto, S.E., S.H dan Mama Sumarsih, S.E., M.M yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan selalu mengirimkan doa terbaik untuk kesuksesan anak sulungnya ini.
2. Seluruh keluarga yang memberikan semangat dan senantiasa mengirim do'a untuk saya agar karya ini selesai.
3. Bapak/Ibu dosen pembimbing, penguji, dan pengajar yang selama ini tulus serta ikhlas meluangkan waktunya, membagikan ilmunya yang tak ternilai harganya, dan membimbing saya hingga saat ini.
4. Dek Bella, Dek Ricky, Dek Fani dan Mas Ryzal Perdana yang sudah memberikan pengalaman yang terbaik buat saya untuk menjadi yang lebih baik dan selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan karya ini.
5. Rezca Viranda.S.Tr.Pel yang selalu mendukung, memotivasi, dan menemani penulis disaat susah maupun senang dan yang selalu mendoakan yang terbaik untuk satu sama lain.
6. Sahabat sejak Sekolah Menengah Atas (SMA) SKL, Anisa Rini Rahayu, Eriska T.K, Nadya Indah Sholekah, Ria Fitri Anggraeni, Leni Rahmawati yang senantiasa memberikan dukungannya untuk penulis agar segera menyelesaikan karya ini.

7. Mensra (Susi Noviana, Vida Ayu Nur Cahyaningrum dan Siti Kurnia) yang selalu menemani saya dari awal kuliah hingga saat ini. Tak lupa untuk saling mendukung, membantu, dan memotivasi semasa perkuliahan.
8. Teman-teman satu bimbingan saya (Yasya, Sella, Dewi dan Faza) yang selalu membantu saya dalam keadaan susah, sabar dan memotivasi untuk selalu menyelesaikan karya ini.
9. Teman-teman seperjuanganku Administrasi Negara A Angkatan 2015 yang selalu saling mendukung, saling memotivasi, dan yang melewati suka duka bersama di bangku perkuliahan. Semoga kesuksesan selalu ada di pihak kita dan cita-cita yang diinginkan tercapai.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya yang telah diberikan sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Sumberlawang Kabupaten Sragen”**.

Skripsi yang telah disusun ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana sosial pada Program Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini ada banyak pihak yang telah berpartisipasi membantu penulis, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Kristina Setyowati, M.Si., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan akademik penulis selama perkuliahan.
3. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang selalu menginspirasi mahasiswa/i-nya.
4. Rino Ardhian Nugroho, S.Sos., M.T.I, Ph.D., selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas motivasi yang diberikan kepada mahasiswa/i Ilmu Administrasi Negara.



5. Dr. Marsudi, M.S., selaku ketua penguji atas solusi dan masukkan yang diberikan.
6. Dra. Sudaryanti, M.Si., selaku dosen penguji atas masukkan dan solusi yang diberikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas ilmu dan pengalaman yang diberikan hingga saat ini.
8. Bapak Heru Susanto, S.STP.M.Si selaku Camat Kecamatan Sumberlawang yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
9. Pegawai Kecamatan Sumberlawang: Bapak Drajad, S.E, MM.M.Hum, Ibu Sugiyarti, S.Sos. dan Bapak Muryono, terimakasih atas kerja sama untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan
10. Seluruh pihak yang telah berpartisipasi membantu dan mendukung penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tentunya masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan penulis demi perbaikkan di masa mendatang dan semoga skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca.

Surakarta, Januari 2020

Penulis

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9

C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Tinjauan Pustaka.....	19
1. Pelayanan Publik.....	19
2. Kualitas Pelayanan.....	21
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
4. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	26
5. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan .....	30
C. Kerangka Berpikir.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Jenis Penelitian .....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Sumber Data.....	37
1. Data Primer .....	37
2. Data Sekunder .....	38

D. Teknik Pengumpulan Data .....	38
1. Kuisisioner .....	38
2. Observasi .....	39
3. Dokumentasi.....	39
E. Populasi dan Sampel .....	40
F. Definisi Konsep .....	41
G. Definisi Operasional .....	43
H. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>51</b>
A. Profil Kecamatan .....	51
B. Hasil Penelitian .....	55
C. Pembahasan.....	98
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>103</b>
A. Kesimpulan .....	103
B. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>109</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1. Matriks Definisi Konsep dan Operasional Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.1 Hasil Angket Fasilitas ruang tunggu .....	55
Tabel 4.2 Hasil Angket tersedia tempat parkir yang memadai .....	56
Tabel 4.3 Hasil Angket karyawan secara ramah dan professional dalam melayani pelanggan .....	58
Tabel 4.4 Hasil Angket Penggunaan nomor antrian .....	59
Tabel 4.5 Hasil Angket tersedia kotak saran dan kritik .....	61
Tabel 4.6 Hasil Angket tersedia brosur atau papan pengumuman.....	62
Tabel 4.7 Hasil Angket Ketepatan waktu jam pelayanan pegawai .....	64
Tabel 4.8 Hasil Angket Pelayanan dilakukan dengan cepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan .....	65
Tabel 4.9 Hasil Angket Pelayanannya disesuaikan dengan pengetahuan dan keterampilan .....	66
Tabel 4.10 Hasil Angket Kesesuaian Pelayanan.....	68
Tabel 4.11 Hasil Angket dalam penyampaian informasi diberikan.....	69

Tabel 4.12 Hasil Angket pelayanan administrasi cepat dan tepat.....	71
Tabel 4.13 Hasil Angket Kesiediaan petugas untuk selalu membantu pelayanan terhadap masyarakat.....	72
Tabel 4.14 Hasil Angket jaminan keamanan .....	73
Tabel 4.15 Hasil Angket petugas memberikan dukungan dan kerjasama dengan baik .....	75
Tabel 4.16 Hasil Angket Petugas menangani keluhan dari masyarakat dengan baik .....	76
Tabel 4.17 Hasil Angket petugas mengutamakan kepentingan masyarakat ....	78
Tabel 4.18 Hasil Angket petugas menghormati masyarakat yang membutuhkan pelayanan.....	79
Tabel 4.19 Hasil Angket petugas membantu masyarakat yang belum paham dalam pelaksanaan pelayanan .....	81
Tabel 4.20 Hasil Angket petugas memberikan perhatian kepada masyarakat yang melakukan pelayanan .....	82

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model GAP menurut Parasuraman dkk .....	27
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir .....	34
Gambar 3.1. Diagram Kartesius .....	98
Gambar 4.1. Diagram Kartesius Antara Kepentingan dan Kenyataan.....	115



## ABSTRAK

**Yolanda Mu'afa Sigusanovia. D0115091. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Sumberlawang Kabupaten Sragen. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta 2020**

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Sumberlawang ini adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang menjadikan simpul pelayanan bagi lembaga/kantor pada pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) di Kabupaten atau Kota. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. . Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Jumlah sampel penelitian sebanyak 96 orang diambil dengan menggunakan teknik Sampling Insidental. Teknik pengumpulan data menggunakan Kuisioner, Observasi, Dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan Importance Perfomance Analysis (IPA) dan Diagram Kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kinerja Kecamatan Sumberlawang yang baik, (diatas rata-rata) semua kreteria yang berada pada Kudran B ( ada 8 Kreteria ) sedangkan Di Kuadran D ada 5 Kreteria. Untuk kreteria yang berada di Kuadran A harus tetap dipertahankan. Sementara kreteria yang berada di Kuadran D dianggap Pemborosan, karena Kinerja di kuadran ini cukup baik akan tetapi kreteria ini tidak begitu diharapkan.

**Kata kunci** : Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

## ABSTRACT

**Yolanda Mu'afa Sigusanovia. D0115091. Quality of Integrated District Administration Services (PATEN) in the Sumberlawang District Office of Sragen Regency. Mini Thesis. State Administration Study Program. Faculty of Social and Political Sciences. Sebelas Maret University. Surakarta 2020.**

The Integrated District Administration Service (PATEN) in the Sumberlawang District Office is to realize the district as a community service center that makes the service node for institutions / offices on one-



stop integrated service (PTSP) in a Regency or City. The Integrated District Administrative Service (PATEN) is held to improve the quality and bring services closer to the community. The research method used quantitative research with a descriptive approach. The number of research samples as many as 96 people were taken using incidental sampling techniques. Data collection techniques using questionnaires, observations, documentation. Data analysis techniques using Importance Performance Analysis (IPA) and Cartesian Diagrams. The results showed that the Quality of Integrated District Administration Services (PATEN) Sumberlawang District performance is good, (above average) all criteria are in Quadrant B (there are 8 criteria) while in Quadrant D there are 5 criteria. For criteria that are in Quadrant A must be maintained. While criteria in the quadrant D are considered wasteful, because the performance in this quadrant is quite good but this criteria is not so expected.

**Keywords:** Public Services, Integrated District Administrative Services (PATEN)

