

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA
DI KECAMATAN MARGOREJO KABUPATEN PATI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Tugas
Dalam Menyelesaikan Tugas Jenjang Strata Satu (S1)**

Ilmu Hukum Dengan Kekhususan

Hukum Tata Negara



Disusun Oleh:

SRI RAHAYU

NIM: 2017-20-060

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA DI KECAMATAN
MARGOREJO KABUPATEN PATI
SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas
Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1)
Ilmu Hukum dengan Kekhususan
Hukum Tata Negara

Oleh : Sri Rahayu
NIM: 2017-20-060

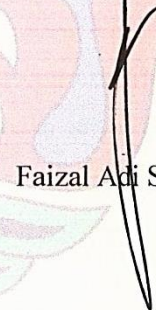
Kudus, 18 Mei 2022

Disetujui :
Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dr. Dra. Sulistyowati, SH., C.N



Faizal Adi Surya, SH, MH



Mengetahui :
Dekan Fakultas Hukum UMK

Dr. Hidayatullah SH., M.Hum

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Rahayu

Nim : 2017-20-060

Alamat : Perumahan Giri Asri Cacah RT 05/RW 02 Desa Sukoharjo,
Kecamatan Margorejo, Kabupaten Pati

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA
DI KECAMATAN MARGOREJO KABUPATEN PATI

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam skripsi ini tidak ada karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena sekripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 18Mei 2022



Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Barang siapa yang hendak menginginkan dunia, maka hendak ia menguasai ilmu.

Barang siapa yang menginginkan akhirat, hendaklah ia menguasai ilmu. Dan

barang siapa yang menginginkan keduanya (dunia dan akhirat), hendak ia

menguasai ilmu.”

(HR.Ahmad)

Kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta (Bapak Sugeng Prayitno dan Ibu Marwati)
2. Anak-anakku tersayang (Nesha Ayu Setya Dinanti, dan Sucia Laras Salsabila)
3. Sahabat-sahabatku (Romalia, Hendrilina Pispita, Nanda Pradipta Utami (alm)
4. Almamaterku.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, maka saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA DI KECAMATAN MARGOREJO KABUPATEN PATI”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan Studi program Strata 1 (S1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hidayatullah S.H, M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Ibu Dr. Dra. Sulistyowati, SH., C.N selaku Dosen Pembimbing I, yang membimbing saya langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan.
3. Bapak Faizal Adi Surya, SH, MHselaku Dosen pembimbing II, yang membimbing penulis, sehingga penulisan skripsi ini tersusun dengan baik.
4. Kepada keluarga besar Kantor Kecamatan Margorejo yang telah membantu dan mengizinkan penulis melakukan penelitian serta mendukung penulis dalam menyusun penelitian.
5. Kedua Orang Tua, Bapak Bapak Sugeng Prayitno dan Ibu Marwati, yang telah menjadi orang tua terhebat, yang selalu memberikan dukungan, nasehat,

cinta, perhatian dan kasih sayang serta doa disetiap saat yang tentu tidak akan bisa penulis balas.

6. Anak-anakku (Nesha Ayu Setya Dinanti, dan Sucia Laras Salsabila) yang sangat penulis cintai yang telah bersedia ditinggal dan memberikan izin mamanya pergi menuntut ilmu.
7. Sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat di saat semangat menurun.
8. Rekan seperjuangan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus Angkatan 2017, yang telah menjadi bagian sejarah melewati hari-hari suka maupun duka selama perkuliahan berlangsung.

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif akan penulis terima dengan senang hati.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 18 Mei 2022

PENULIS

ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA DI KECAMATAN MARGOREJO KABUPATEN PATI” ini secara umum bertujuan untuk implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati dan pelayanan administrasi terpadu dapat meningkatkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis. Dalam hal teknik pengumpulan data, penulis menggunakan data primer dan sekunder. Setelah data diperoleh, maka disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisa secara kualitatif, sehingga diperoleh kejelasan mengenai permasalahan yang dibahas dan selanjutnya disusun sebagai skripsi yang bersifat ilmiah.

Dari hasil penelitian dapat ditunjukkan Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati, disesuaikan berlandaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan Peraturan Bupati Pati Nomor 26 Tahun 2013 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Dalam Rangka Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Margorejo telah memenuhi syarat substantif sebagaimana diatur dalam Pasal 8 PERMENDAGRI PATEN, syarat administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 9 PERMENDAGRI PATEN, dan syarat teknis sebagaimana diatur dalam Pasal 10, Pasal 11 PERMENDAGRI PATEN. Dan Pelayanan administrasi terpadu dapat meningkatkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati, karena apabila di tinjau berdasarkan Pasal 21 UU Pelayanan Publik dan KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah memenuhi semua unsur standar pelayanan. Selain itu juga pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Margorejo dapat mewujudkan pelayanan prima. Selain itu ditinjau dari pendapat Zeithaml yang terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu pertama *Reliability*, kedua *Responsiveness*, ketiga *Tangibles*, keempat *Assurance*, kelima *Emphaty*, telah terpenuhi semua.

Kata Kunci : *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pelayanan prima, Pelayanan publik.*

ABSTRACT THESIS

The thesis entitled "IMPLEMENTATION OF INTEGRATED DISTRICT ADMINISTRATIVE SERVICES FOR PRIMARY PUBLIC SERVICES IN MARGOREJO DISTRICT, PATI DISTRICT". in Margorejo District, Pati Regency.

The approach method used in this research is sociological juridical. In terms of data collection techniques, the authors use primary and secondary data. After the data is obtained, it is compiled systematically and then analyzed qualitatively, in order to obtain clarity on the problems discussed and then compiled as a scientific thesis.

From the results of the study, it can be shown that the implementation of integrated sub-district administrative services for excellent public services in Margorejo District, Pati Regency, is adjusted based on the Minister of Home Affairs Regulation Number 4 of 2010 concerning Guidelines for Integrated District Administration Services, and Pati Regent Regulation Number 26 of 2013 concerning Delegation of Partial Authorities. Regent to Camat in the Framework of Implementing Integrated District Administration Services. The implementation of PATENT in Margorejo District has fulfilled the substantive requirements as stipulated in Article 8 of the PERMENDAGRI PATENT, the administrative requirements as stipulated in Article 9 of the PERMENDAGRI PATENT, and the technical requirements as stipulated in Article 10, Article 11 of the PERMENDAGRI PATENT. And integrated administrative services can improve excellent public services in Margorejo District, Pati Regency, because when reviewed based on Article 21 of the Public Service Law and KEMENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 has met all elements of service standards. In addition, integrated administrative services in the sub-districts in Margorejo District can realize excellent service. In addition, in terms of Zeithaml's opinion, it consists of 5 (five) dimensions, namely the first Reliability, the second Responsiveness, the third Tangibles, and the fourth Assurance. Fifth Empathy, has been fulfilled all.

Keywords: District Integrated Administration Service, Excellent Service, Public Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK SKRIPSI	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah:.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kegunaan Penelitian	13
1. Kegunaan Teoritis.....	13
2. Kegunaan praktis	14
E. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Asas-asas Pelayanan Publik.....	18
3. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	22
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	23
B. Pelayanan Prima.....	24
1. Pengertian Pelayanan Prima	24
2. Indikator Pelayanan Prima.....	26
C. <i>E-Government</i>	29
1. Pengertian <i>E-Government</i>	29
2. Tujuan <i>E-Government</i>	30

3. Model <i>E-Government</i>	31
D. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan	33
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Metode Pendekatan	39
B. Spesifikasi Penelitian.....	40
C. Metode Penentuan Sampel.....	40
D. Metode Pengumpulan Data.....	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder.....	43
E. Metode Pengolahan dan Penyajian Data.....	44
F. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati.....	47
B. Pelayanan administrasi terpadu dapat meningkatkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati.....	60
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	103

DAFTAR TABEL

TABEL I.....	9
TABEL II.....	9
TABEL III.....	56
TABEL IV.....	58

