

BAB I

PENDAHALUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman yang sangat pesat dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mengantarkan kehidupan manusia menjadi semakin menuju perubahan yang maju dan modern, pemanfaatan teknologi dan informasi telah mengubah perilaku masyarakat maupun peradapan manusia secara global.¹ Akibatnya era globalisasi tersebut, menjadi persaingan dalam penyajian pelayanan publik suatu instansi pemerintahan dituntut untuk menjadi sangat kompetitif baik di pemerintahan daerah, pusat, nasional hingga suatu sistem yang bersifat internasional. Agar dapat mengikuti perkembangan dan unggul dalam persaingan tersebut maka institusi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.²

Fenomena tersebut tentunya membuat tuntutan masyarakat semakin tinggi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik. Masyarakat menginginkan pelayanan publik suatu instansi pemerintahan yang mudah, cepat dan murah, sehingga dapat memberikan suatu pelayanan administrasi yang tidak berbelit-belit dan jelas serta dengan standar mutu yang lebih baik sehingga bentuk pelayanan yang disuguhkan sebagai pelayanan publik hasil realisasi kebijakan

¹ Enan Sugiarto, *“Implikasi Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 20/PUU-XIV/2016 Terhadap Informasi Elektronik Dan/Atau Dokumen Elektronik Dan/Atau Hasil Cetaknya Sebagai Alat bukti Dalam Perkara Perdata”*, *Rechtidee*, Vol.11.No.2, 2016, hlm.182.

² Rethorika Berthanila, *“Studi Pendahuluan atas Analisis Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kota Serang Menuju Konsep Pelayanan Berbasis Good Governance”*, *Jurnal Sawala*, Vol. 4, No. 2, 2016, FISIP Universitas Serang Raya, Serang, hlm. 1.

publik oleh pemerintah akan terlihat kompetitif.³ Pelayanan publik merupakan hal yang utama yang diperhatikan oleh pemerintah, hal tersebut sesuai dengan amanat Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (selanjutnya dalam penulisan ini disebut UUD 1945) menegaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak, sehingga pelayanan masyarakat harus benar-benar ditekankan, dilaksanakan dan ditingkatkan dengan baik oleh pemerintah, agar salah satu tujuan negara sebagaimana terdapat dalam pembukaan UUD 1945 alenia ke-4 yakni memajukan kesejahteraan umum dapat terlaksana secara baik.

Kondisi dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif, efisien dan kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.⁴ Penyelenggaraan pelayanan publik pada pelayanan administrasi masih terdapat masalah. Yaitu dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal sudah sepantasnya wajib menyelenggarakan pelayanan yang mudah untuk diakses, sesuai kebutuhan warga, dilaksanakan dengan partisipatif serta berdasarkan norma yang berlaku.⁵

Masalah tersebut menunjukkan perlu adanya perhatian pada penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, menggunakan manajemen publik. Manajemen publik fokus pada internal organisasi sektor publik yaitu bagaimana mengatur organisasi

³*Ibid*, hlm. 2.

⁴Dila Firlena Dan Amni Zakarsyi Rahman, "Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Bergas Kabupaten Semarang", *Jurnal Of Public Policy And Managemet Review*, Vol. 5, No. 2, 2016, Universitas Diponegoro, Semarang, hlm. 2.

⁵*Loc.Cit*

sektor publik bekerja dengan optimal untuk mencapai tujuan, dan tidak mengabaikan eksternal organisasi sektor publik yang selalu dipengaruhi oleh kebijakan publik dan kepentingan politik. Manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang secara khusus membahas keilmuan mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen Sumber Daya Manusia dan evaluasi program dan audit. Manajemen publik juga membahas mengenai kualitas pelayanan publik yang saat ini menjadi sorotan utama. Selain itu, pemerintah pun telah memberikan kepastian hukum tentang penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Tentang Pelayanan Publik (selanjutnya dalam penulisan ini disebut UU Pelayanan Publik).⁶

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan pengertian pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap negaradan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik”

⁶Suhartoyo, “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)”, *Jurnal Administrative Law & Governance*, Vol. 2, No. 1, 2019, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, hlm. 144.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (selanjutnya dalam penulisan ini disebut KEMENPAN No.63 Tahun 2003) menyatakan sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan yang berlaku”

Pelayanan publik adalah merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.⁷ Ada tiga aspek yang merupakan jenis pelayanan publik, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif sendiri berbentuk dari berbagai pelayanan perizinan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Pelayanan perizinan merupakan aspek penting dalam pelayanan publik, dimana pelayanan perizinan merupakan segala bentuk tindakan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bersifat legalitas atau melegalkan kepemilikan, hak, keberadaan, dan kegiatan individu atau organisasi.⁸

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima merupakan suatu keharusan dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang semakin maju dan berkembang, dan untuk mengatasi masalah pelayanan publik di Indonesia masih belum efektif, efisien

⁷Lijan Poltak Sinambela, *“Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 5.

⁸Yusriadi, *“Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik”*, Deepublish, Yogyakarta, 2018, hlm. 91-93.

dan kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Pemerintah membuat sistem pelayanan terpadu sebagai termuat dalam Pasal 9 ayat (1) UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan dipertegas dalam Pasal 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (selanjutnya dalam penulisan ini disebut PP Pelayanan Publik) yang menyatakan sebagai berikut:

- (1) “Sistem pelayanan publik terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai dengan standar pelayanan
- (2) Sistem pelayanan terpadu secara fisik sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dilaksanakan melalui;
 - a. Sistem pelayanan terpadu satu pintu
 - b. Sistem pelayanan terpadu satu atap
- (3) Sistem pelayanan terpadu secara virtual sebagaimana dimaksud ayat (1) merupakan sistem pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.”

Pelayanan terpadu satu pintu juga ditegaskan dalam Pasal 1 angka 11 Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (selanjutnya dalam penulisan ini disebut PERMENDAGRI PTSP) yang menyatakan bahwa:

“Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.”

PERMENDAGRI PTSP ini mengatur agar penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat.⁹ Selain itu, pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas dan penyederhanaan pelayanan publik yang efektif dan efisien serta prima, juga mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (selanjutnya dalam penulisan ini disebut PERMENDAGRI PATEN). Pengertian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan diatur dalam Pasal 1 angka 4 PERMENDAGRI PATEN menyatakan bahwa:

“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan public di Kecamatan dari tahap permohonan samapai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.”

Ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan hal ini sesuai dalam ketentuan Pasal 2 PERMENDAGRI PATEN. Berdasarkan Pasal 3 PERMENDAGRI PATEN maksud diselenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten atau kota.” Lebih lanjut, dalam Pasal 4 PERMENDAGRI PATEN dijelaskan tujuan diselenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan “adalah untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.”

⁹Dila Firlena Dan Amni Zakarsyi Rahman, *Op.Cit*, hlm. 2.

Kebijakan PERMENDAGRI PATEN dibuat adalah dalam rangka mendekatkan, mempermudah, dan mempercepat pelayanan administrasi perizinan/non perizinan di tingkat kecamatan, utamanya bagi kecamatan yang letaknya jauh dari kantor pemerintah kabupaten/kota dan sulit dijangkau karena faktor kondisi geografis dan infrastruktur jalan yang belum memadai.¹⁰ Pelayanan administrasi terpadu kecamatan juga merupakan suatu jawaban bagi masyarakat atas upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang prima. Pelayanan prima adalah bentuk pelayanan publik yang sangat baik atau pelayanan publik terbaik dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku oleh instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik.¹¹

Pelayanan prima menjadi pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyedia layanan kepada masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan citra sebuah instansi. Pelayanan prima memiliki ciri khas dalam hal kualitas, seperti kemudahan, kecepatan, ketetapan, kehandalan, dan empati dari petugas penyedia. Dengan adanya pelayanan prima yang baik dari petugas penyedia layanan maka masyarakat tak akan lagi mengeluhkan atas lamanya pelayanan. Masyarakat akan merasakan kenyamanan dalam proses pelayanan di suatu instansi. Pelayanan prima bukan hanya terfokus pada masalah nonfisik saja, namun dari segi fisik juga sangat diperhatikan. Pihak penyedia layanan seyogyanya memberikan fasilitas fisik berupa ruangan yang nyaman,¹²

¹⁰*Loc. Cit.*

¹¹Sri Maulidiah, *Op. Cit*, hlm.86.

¹²*Ibid*, 84.

Pelayanan administrasi terpadu kecamatan harus diselenggarakan di seluruh kecamatan yang ada di Indonesia, salah satu contoh yang telah menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan yaitu Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Margorejo dijadikan sebagai percontohan oleh Kecamatan-Kecamatan lain di Kabupaten Pati. Pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Margorejo dilihat dari aspek fisik telah memiliki loket untuk pelayanan namun untuk sarana prasarana yang lain perlu ditingkatkan lagi seperti komputer. Pada aspek proses juga sudah baik karena warga memberi berkas, menunggu dan menerima dokumen hasil di dalam satu tempat, namun warga akan tetap dilayani meskipun kurangnya petugas.

Kemudian, pada aspek ketersediaan informasi juga sudah baik karena ada sosialisasi dengan memberi informasi mengenai pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Warga dapat ikut berpartisipasi dengan memberi masukan dan keluhannya langsung kepada pihak kecamatan.

Jenis pelayanan di Kecamatan Margorejo sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan yaitu sebagai berikut:

Tabel I
Pelayanan di Kecamatan Margorejo Sebelum ada Pelayanan Administrasi
Terpadu Kecamatan

No	Jenis pelayanan	Jangka waktu	Pungli	KKN	Pelayanan Elektronik
1.	Pelayanan Surat-Surat	25 menit	ada	ada	Tidak ada
2.	Pelayanan Pindah Domisili (datang/keluar)	3 jam	ada	ada	Tidak ada
3.	Pelayanan Dispensasi Nikah	1 jam	ada	ada	Tidak ada
4.	Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	14 hari	ada	ada	Tidak ada
5	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	3 hari	ada	ada	Tidak ada

Sumber: KASI PATEN Kecamatan Margorejo.

Jenis pelayanan sesudah adanya administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Margorejo terdiri dari sebagai berikut:

Tabel II
Pelayanan administrasi terpadu kecamatan Margorejo Tahun 2020-2021

No	Jenis Pelayanan	Jangka Waktu	Pungli	KKN	Pelayanan elektronik
1.	Pelayanan Ijin Menutup Jalan	1 hari	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
2.	Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk	7 hari	Tidak ada	Tidak ada	Ada
3.	Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	2 hari	Tidak ada	Tidak ada	Ada
4.	Pelayanan Pindah Domisili (datang/keluar)	2 jam	Tidak ada	Tidak ada	Ada
5.	Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kriminal	20 menit	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada

	(SKCK)				
6.	Pelayanan Keterangan Waris	30 menit	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
7.	Pelayanan Dispensasi Nikah	30 menit	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada
8.	Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Miskin	30 menit	Tidak ada	Tidak ada	Tidak ada

Sumber: KASI PATEN Kecamatan Margorejo.

Berdasarkan perbandingan tabel diatas bentuk pelayanan administrasi di Kecamatan Margorejo sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu yaitu terdiri dari pelayanan pelayanan surat keterangan catatan kriminal (SKCK), pelayanan pindah domisili (datang/keluar), pelayanan dispensasi nikah, pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk, pelayanan pembuatan kartu keluarga. Sedangkan bentuk administrasi setelah adanya pelayanan administrasi terpadu yaitu terdiri dari pelayanan izin menutup jalan, pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk, pelayanan pembuatan kartu keluarga, pelayanan pindah domisili (datang/keluar), pelayanan surat keterangan catatan kriminal (SKCK), pelayanan keterangan waris, pelayanan penerbitan surat keterangan miskin, berdasarkan hal tersebut terdapat penambahan bentuk pelayanan di Kecamatan Margorejo setelah adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan yaitu pelayanan izin penutupan jalan, pelayanan keterangan waris, dan pelayanan surat keterangan miskin.

Berdasarkan tabel di atas waktu lama pelayanan administrasi terpadu Kecamatan terdapat perbedaan dalam pelayanan kartu tanda penduduk, pelayanan kartu keluarga, pelayanan Pindah Domisili (datang/keluar), dan pelayanan dispensasi nikah. Sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu

Kecamatan waktu pelayanan kartu tanda penduduk adalah 14 (empat belas) hari namun setelah adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan menjadi 7 (tujuh). Pada pelayanan kartu keluarga sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan waktu pelayanan kartu keluarga adalah 3 (tiga) hari namun setelah adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan menjadi (2) hari.

Pelayanan Pindah Domisili (datang/keluar) sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan waktu pelayanan adalah 3 (tiga) jam namun setelah adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan menjadi 2 (dua) jam. Pada dan pelayanan dispensasi nikah sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan waktu pelayanan adalah 1 (satu) jam namun setelah adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan menjadi 30 (tiga puluh) menit. Pada tabel di atas setelah adanya administrasi terpadu Kecamatan terdapat pelayanan yang dapat dilakukan secara elektronik yaitu pada jenis pelayanan pembuatan KTP, pembuatan KK, dan pindah domisili.

Berdasarkan tabel di atas sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu Kecamatan dalam pelayanan pindah domisili (datang/keluar), pelayanan dispensasi nikah, pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk pelayanan pembuatan kartu keluarga terdapat praktek pungli dan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), namun setelah ada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan pungli dan KKN sudah tidak ada lagi dikarenakan sudah menggunakan sistem pelayanan satu pintu, dimana sebuah sistem pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan pelayanan oleh masyarakat, seluruh proses

dan pengambilan dokumen hasil pelayanan sepenuhnya dikerjakan oleh staf diruang Pelayanan administrasi terpadu Kecamatan.

Berdasarkan hal di atas maka untuk mengukur pelayanan publik yang prima pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan di Kecamatan Margorejo, adalah dengan menggunakan indikator pelayanan prima (*Excellent Service*) menurut Zeithaml dapat diukur/ dinilai dari 5 (lima) dimensi yaitu. Pertama, *reliability*, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpecaya dan tepat. Kedua, *Responsiveness*, kemauan untuk membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang tepat. Ketiga, *Tangibles*, tercemin pada fasilitas fisik, peralatan, persnoil, dan sarana komunikasi. Keempat, *Assurance*, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan. Kelima, *Emphaty*, perhatian individual diberikan perusahaan oleh masyarakat.¹³ Berdasarkan indikator diatas setelah adanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati tersebut terdapat lebih baik pada indikator *reliability*, dan *responsive*.

Berdasarkan uraian di atas penulis berkeinginan mengkaji lebih dalam mengenai implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima, yang dituangkan ke dalam skripsi dengan judul “IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN UNTUK PELAYANAN PUBLIK YANG PRIMA DI KECAMATAN MARGOREJO KABUPATEN PATI”.

¹³Sri Maulidiah, “*Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*”, CV. Indra Prahasta, Bandung, 2014, hlm. 167

B. Perumusan Masalah:

1. Bagaimanakah implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati ?
2. Mengapa pelayanan administrasi terpadu dapat meningkatkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati?

C. Tujuan Penelitian

1. Memahami dan menganalisis implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati.
2. Memahami dan menganalisis pelayanan administrasi terpadu dapat meningkatkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis pada penelitian ini adalah, bahwa hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan tentang implementasi pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik yang prima di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati.

2. Kegunaan praktis

- a. Untuk menambah wawasan masyarakat;
- b. Untuk menambah wawasan bagi penyelenggara pelayanan publik;
- c. Menjadi sumbangan pemikiran bagi pelaksana peraturan perundang-undangan.

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang saling berkaitan. Berikut diuraikan secara singkat mengenai sistematika penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Untuk Pelayanan Publik Yang Prima Di Kecamatan Margorejo Kabupaten Pati”, dari Bab I sampai Bab V, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini akan diuraikan mengenai Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJUAN PUSTAKA, pada bab ini akan dijelaskan mengenai kajian teoritis yang berhubungan dengan skripsi ini dan menjadi acuan dalam pembahasan terhadap permasalahan yang telah dirumuskan yang terdiri dari Pelayanan Publik, Pelayanan Prima, *E-Government*, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini menjelaskan terkait Metode Pendekatan, Spesifikasi Penelitian, Metode Penentuan Sampel, Metode Pengumpulan Data, Metode Pengolahan Data dan Penyajian data dan Metode Analisis Data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini memuat hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun, yaitu meliputi, 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.

BAB V PENUTUP, pada bab ini memuat kesimpulan dari jawaban perumusan masalah skripsi ini dan saran yang diberikan penulis dalam mengantasi permasalahan-permasalahan tersebut.

