

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU (PATEN) DI KECAMATAN SIPISPIS**

SKRIPSI

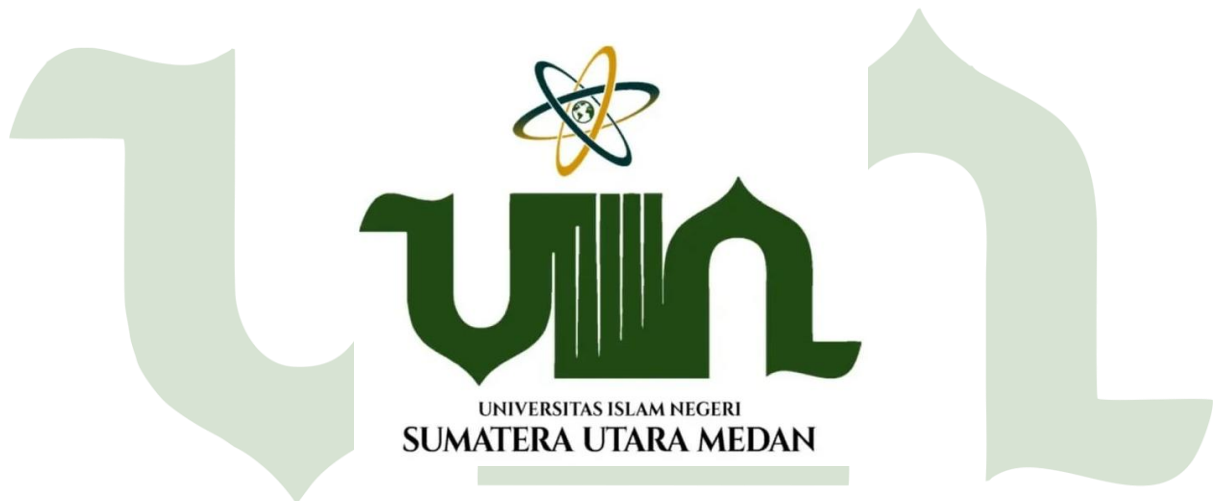
**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas
Ushuluddin Dan Studi Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Disusun Oleh:

PUTRI DEVIANA

0404181018

PEMIKIRAN POLITIK ISLAM



FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul :

“EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI KECAMATAN SIIPISSIPIS”

Oleh :

PUTRI DEVIANA
NIM : 0404181018

Telah di uji dalam Sidang Munaqasyah pada tanggal 16 Desember 2022. Skripsi ini telah diperbaiki sesuai masukan dari penguji dan telah memenuhi syarat memperoleh gelar Strata 1 Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Pemikiran Politik Islam UIN Sumatera Utara.

Medan, 16 Desember 2022
Panitia Sidang Munaqasyah
UIN-SU Medan

Ketua

Dra. Husna Sari Siregar, M.Si
NIP. 19680401198912200

Sekretaris

Wahyu Wiji Utomo, M.Pem.I
NIP. 199009272019031009

Penguji

Penguji I

Dr. Aprilinda M. Harahap, M.Ag
NIP. 197003021998031005

Penguji II

Farid Adnir, M.Th
NIP. 198701042019031006

Penguji III

Dr. Elly Warnisyah Harahap, M.Ag
NIP. 196703202007012026

Penguji IV

Dra. Husna Sari Siregar, M.Si
NIP. 196804011989122001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Mengetahui :
Dekan Fak. Ushuluddin dan
Studi Islam UIN Sumatera
Utara

Prof. Dr. Amroeni Drajat, M.Ag
NIP. 196502121994031001

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI
TERPADU (PATEN) DI KECAMATAN SIPISPIS**

Oleh:

PUTRI DEVIANA

NIM. 0404181018

Dapat disetujui dan disahkan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S.1)
pada Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Medan.

Medan, September 2022

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. Aprilinda M. Harahap, M.Ag
NIP. 197404122014112001



Farid Adnir, M.Th
NIP. 198701042019031006

SURAT PERNYATAAN

Kami pembimbing I dan Pembimbing II yang ditugaskan untuk membimbing skripsi Mahasiswa :

Nama : Putri Deviana
NIM : 0404181018
Jurusan : Pemikiran Politik Islam
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI KECAMATAN SIPSISPIS**

Berpendapat bahwa Skripsi telah memenuhi syarat ilmiah berdasarkan ketentuan yang berlaku dan selanjutnya dapat di **Munaqasyahkan**.

Medan, 19 Januari 2023

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



Dr. Aprilinda M. Harahap, M.Ag
NIP. 197404122014112001



Farid Adnir, M.Th
NIP. 198701042019031006

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Deviana
NIM : 0404181018
Jurusan : Pemikiran Politik Islam
Alamat : Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu
(PATEN) Di Kecamatan Sipispis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU (PATEN) DI KECAMATAN SIPISPIS”** benar-benar karya asli saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, maka kesalahan dan kekeliruan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 19 Januari 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Yang Membuat Pernyataan

SUMATERA U MEDAN



Putri Deviana
NIM.0404181018

ABSTRAK



Nama : PUTRI DEVIANA
NIM : 0404181018
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Islam
Jurusan : Pemikiran Politik Islam
Pembimbing : 1. Dr. Aprilinda M. Harahap, M.Ag
2. Farid Adnir, M. Th
Judul Skripsi : Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Sipispis.

Sistem pemerintahan Indonesia dikenal dengan Demokrasi. Menegakkan prinsip demokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik, sudah pasti akan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mampu memperbaiki citra pelayanan publik yang buruk, memperkuat daya saing daerah, mendorong peningkatan investasi dan pengembangan perekonomian daerah, serta menciptakan efisiensi dan efektivitas pelayanan umum. Pelayanan Publik adalah cara lain guna meringankan segala keperluan yang berkaitan dengan Administrasi warga negara, Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) untuk menjadikan kecamatan sentra pelayanan masyarakat secara profesional sesuai kriteria serta skala kecamatan dibidang perizinan dan nonperizinan.

Tujuan penelitian ini ialah guna mengetahui bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Sipispis.

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penulisan ini adalah Kualitatif. Penelitian yang di lakukan dengan cara observasi lapangan, wawancara dan pembagian angket, kuesioner, dokumentasi, serta data-data tertulis yang berkenaan dengan penelitian

Efektivitas Pelaksanaan pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di kecamatan Sipispis sesuai Prosedur mekanisme kerja, dalam pelaksanaan secara empiris masih terdapat berbagai permasalahan dan hambatan. kinerja kecamatan Sipispis dalam memberikan pelayanan Administrasi kepada masyarakat dirasakan sudah cukup baik dan harus lebih baik untuk kedepannya sehingga bisa dikatakan efektif.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Kata kunci : Efektivitas, Pelayanan, dan Administrasi.

SUMATERA UTARA MEDAN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur peneliti ucapkan atas segala karunia Allah Swt. dan tidak lupa pula mengucapkan shalawat dan salam kepada baginda Rasulullah Saw. Semoga kelak peneliti dan pembaca mendapatkan syafa'at beliau pada hari kemudian.

Dalam rangka melengkapi persyaratan guna untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam UIN Sumatera Utara, maka penulis menyusun Skripsi yang berjudul

“Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Sipispis ”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini membutuhkan banyak dukungan moral maupun moril, serta doa. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak.

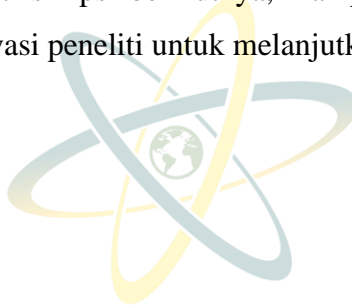
Dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih penulis ditujukan kepada :

1. Terimakasih untuk kesayangan saya Ayahanda Haryono dan Ibunda Susana tercinta atas segenap kasih sayangnya yang telah memberikan jasa terbesar dan terhebat kepada penulis mulai dari membesarkan, mendidik dan memberikan perhatian kasih sayang begitu besar, didikan dan moral maupun material yang telah mereka berikan, serta do'a tulus yang terus menerus diucapkan sehingga penulis dapat mencapai tujuan yang diharapkan, Semoga saya bisa mengangkat drajar keduanya.
2. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A sebagai Rektor UIN Sumatera Utara.
3. Bapak Prof. Dr. Amroeni Drajat, M. Ag sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam sekaligus Wakil Dekan I, II, & III Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam.
4. Bapak Ketua Program Studi Pemikiran Politik Islam, Drs. Abu Sahrin, M. Ag dan Sekretaris Program Studi Pemikiran Politik Islam Ibu Dr. Aprilinda M. Harahap, M. Ag, yang telah mendidik, membimbing dan membina penulis dalam pelajaran dan penyelesaian penulisan skripsi ini.

5. Ibu Dr. Aprilinda M. Harahap, M.Ag selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi dan membimbing serta memberikan kritikan-kritikan yang membangun kepada penulis sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Bapak Farid Adnir, M. Th selaku pembimbing II yang telah memberikan waktu dan kesabaran untuk menilai, mengoreksi dan memberikan perbaikan serta kritikan - kritikan yang membangun penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
7. Bapak/ibu Dosen - dosen yang telah mendidik, membimbing dan membina penulis dalam masa pembelajaran saat perkuliahan dari semester awal sampai dengan semester akhir.
8. Para Staf/Pegawai UINSU yang telah membantu yang telah membantu, dan mendukung penulis dalam segala urusan perkuliahan.
9. Terimakasih penulis ucapkan kepada mas tersayang yaitu Harry Purnawiranda, S.Kep, Bayu Angga Kusuma, S.T, Dennis Abdillah, S.T, serta kepada kakak ipar terkasih yaitu Maya sari br ginting, Amd. AK, Dewi Upita, A. Md, Ema Kurniawati, S.Pd atas do'a, motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terimakasih untuk seluruh keluarga besar UG family dan Waridi Family atas pertanyaan kapan wisuda, kapan kerja sehingga memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Bapak Camat Sipispis serta para jajaran dan Pegawai yang bersedia memberikan informasi terkait penelitian yang saya lakukan.
12. Terimakasih kepada Rekan-rekan seperjuangan Pemikiran Politik Islam A stambuk 2018 Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam yang telah banyak memberikan motivasi dalam proses penulisan skripsi ini.
13. Sahabat-sahabat sedunia sesurga kebanggaan yaitu Nur Atika, S.E, Arfa Dilla Syuhada, S.Sos, Siska Hendrawan, S.Sos, Devi Marlinda Br Purba, S.H, Siti Hazizah, S.Sos, Laluna lutfyadha Harira, S.E, Dessy Srirahmadani, S.H, yang tiada lelahnya membantu penulis dan memberikan motivasi, dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga atas canda, tawa, suka dan duka yang tiap harinya kita lewati bersama.
14. Terimakasih kepada diri sendiri yaitu Putri Deviana telah kuat sampai ditahap ini untuk semua rasa sakit yang udah kita lalui semoga diri ini tetap kuat dan terus berjuang sampai akhir hayat nanti, Aku sayang aku.

Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times.

Sebagai suatu penelitian skripsi, peneliti selalu berupaya untuk mencapai kesempurnaan walaupun hal tersebut belum terwujud, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari para pembaca. Peneliti berharap tesis ini bermanfaat ke depannya, menjadi contoh bagi calon peneliti skripsi berikutnya, mampu menyempurnakan dengan judul yang terkait, dan menambah motivasi peneliti untuk melanjutkan pendidikan selanjutnya.



Medan, 08 September 2022



Penulis
Putri Deviana
00404181018

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Istilah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kajian Terdahulu	7
G. Metode penelitian	8
H. Analisis Data	10
I. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Konsep Pelayanan Publik	12
1. Pengertian Pelayanan Publik	12
2. Pengertian Standart Pelayanan Publik.....	13
3. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	14
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	15
5. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	16
6. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	16
7. Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	17
8. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik	17
9. Manajemen Pelayanan Publik	18
10. Karakteristik Pelayanan Publik	18
B. Konsep Kebijakan Publik	19

1. Pengertian Kebijakan Publik	19
2. Proses Kebijakan Publik.....	21
3. Model-Model Kebijakan Publik	21
4. Tahapan Implementasi Kebijakan Publik.....	24
5. Aspek Implementasi Kebijakan Publik	24
C. Konsep efektivitas	24
1. Pengertian Efektivitas.....	24
2. Efektivitas Menurut Para Ahli.....	25
3. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Efektivitas.....	26
4. Aspek-Aspek Efektivitas	27
5. Pendekatan Untuk Mencapai Efektivitas.....	28
6. Konsep Efektivitas.....	28
7. Kriteria-Kriteria Efektivitas	29
8. Indikator-Indikator Efektivitas	30
BAB III GAMBARAN UMUM KECAMATAN SISPISPIS	31
A. Letak dan Keadaan Geografis	31
B. Kependudukan	32
C. Kecamatan Sipispis	34
1. Sejarah	34
2. Pemerintahan	36
3. Struktur Birokrasi	36
4. Tugas dan Fungsi	37
BAB VI PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	47
A. Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Sipispis.....	47
1. Produktivitas Pelayanan	52
2. Kualitas Pelayanan.....	54
3. Responsivitas	56
4. Responsibilitas	59
5. Akuntabilitas.....	60
B. Asas-Asas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN).....	64

C. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kecamatan Sipispis.....	65
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	70



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN