



**REFORMASI BIROKRASI TERHADAP PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TAHUN
2014-2015**

**(STUDI KASUS PERCEPATAN IZIN UMK DI KECAMATAN
MARGADANA KOTA TEGAL)**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Politik dan Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Saras Adhisti Yulia Pratiwi

NIM : 14010114130085

**DEPARTEMEN POLITIK DAN PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Reformasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Tahun 2014-2015 (Studi Kasus Percepatan Izin UMK di Kecamatan Margadana Kota Tegal)

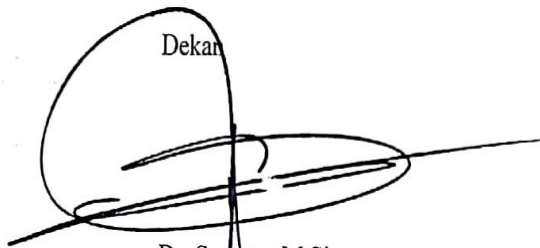
Nama Penyusun : Saras Adhisti Yulia Pratiwi

NIM : 14010114130085

Program Studi/Jurusan : S1/Ilmu Pemerintahan

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 29 Januari 2018

Dekan


Dr. Sunarto, M.Si

NIP. 19660727 199203 1 001

Wakil Dekan I

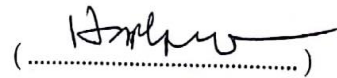

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si

NIP. 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. Dra. Priyatno Harsasto, MA

NIP. 19610621 198703 1 001


(.....)

Dosen Penguji:

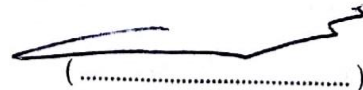
1. Drs. Muhammad Adnan, MA

NIP. 19600916 198703 1 001


(.....)

2. Wachid Abdurrahman, S.IP, M.Si

NIP. 19850507 201404 1 001


(.....)

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Saras Adhisti Yulia Pratiwi
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14010114130085
3. Tempat / Tanggal Lahir : Tegal, 18 Juli 1996
4. Jurusan / Program Studi : Ilmu Pemerintahan
5. Alamat : Jl. Supriyadi RT 07 RW 02 Kel. Kudaile Kec.
Slawi Kab. Tegal

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

**Reformasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu
Kecamatan (PATEN) Tahun 2014-2015 (Studi Kasus Percepatan Izin UMK
di Kecamatan Margadana Kota Tegal)**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggungjawab.

Semarang, 29 Januari 2018
Pembuat Pernyataan;

Saras Adhisti Yulia Pratiwi
NIM.14010114130085

MOTTO

OPPORTUNITIES DON'T HAPPEN. YOU CREATE THEM

(Chris Grosser)

**IT'S MORE IMPORTANT TO TRY AND TRY AS WELL AS POSSIBLE
THAN TO BE THE BEST**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini hanyalah satu bagian dari perjalanan penulis dalam menempuh ilmu. Bagian awal dari karya-karya dan hal-hal berikutnya yang akan penulis ciptakan. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orangtua saya, Bapak Akhmadi dan Mama Siti Istikomah tercinta senantiasa mendukung dan menyemangati untuk terus berusaha dan pantang menyerah, serta memberikan bimbingan, arahan dan motivasi.
2. Adik saya, Aulia Octi Adhistia Chandrasa yang selalu mendukung dan mengerti keadaan kakaknya disetiap kondisi khususnya mengerjakan skripsi.
3. Bestie yang sudah menjadi saudaraku, sahabatku, teman suka duka dan gabut bersama. Terima kasih Arum, Ninda, Arofah dan Aldo atas waktu yang kalian luangkan untuk terus mensupport, sharing dan membantu dalam mengerjakan skripsi.
4. Sahabat kecilku Lufi, Rizky, Sofyan dan Putri yang senantiasa memotivasi dan menghiburku. Terima kasih telah membantuku dalam mendukung setiap penulis mengerjakan skripsi.
5. Baso Bella dan Irma yang sudah ku anggap saudaraku yang selalu meluangkan waktunya mendengarkan keluh kesahku dan memotivasi.
6. Teman lambe turah KKN Kalirejo Tyo, Ariska, Pundy, Oghie, Bre, Ilmia, Dhiah, Sidiq. Terimakasih atas suportnya dan semua kehebohannya.
7. Bigsky Esa, Yuga, Fatih, Farhan, Fais terimakasih atas semua dukungannya dan semangat kalian.
8. Teman-teman Gov angkatan 2014 yang telah mendukung penulis.
9. Untuk segenap keluarga Departemen Politik dan Pemerintahan FISIP Undip terutama dosen pembimbing saya Bapak Drs Priyatno Harsasto, MA yang telah membimbing saya dengan baik dan sabar, Bapak Drs Muhammad Adnan, MA serta Bapak Wachid Abdurrahman, S.IP M.Si yang telah menjadi dosen wali saya. Ibu Kushandajani, MA sebagai ketua jurusan yang bijaksana serta

semua dosen-dosen ilmu pemerintahan yang telah mengajar dan mendidik. Terima kasih telah diberi kesempatan untuk menimba ilmu yang amat berharga.

10. Terimakasih penulis sampaikan kepada pengurus kecamatan margadana yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan membantu mempermudah mengerjakan skripsi.

Semarang, 29 Januari 2018

Penulis

Saras Adhisti Yulia Pratiwi

14010114130085

REFORMASI BIROKRASI TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TAHUN 2014-2015

Studi Kasus Percepatan Izin UMK di Kecamatan Margadana Kota Tegal

ABSTRAK

Reformasi birokrasi terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) studi kasus percepatan izin UMK di Kecamatan Margadana Kota Tegal memiliki tujuan untuk menjelaskan reformasi birokrasi yang dilaksanakan PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Margadana dan faktor apa yang mempengaruhi dalam keberhasilan implementasi PATEN di Kecamatan Margadana. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dimana penulis menggunakan informasi dari instansi Kecamatan Margadana dan Sekretariat Daerah Kota Tegal serta pihak luar sebagai penyeimbang data yaitu masyarakat, dan pengamat kebijakan di Kota Tegal.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi PATEN di Kota Tegal terlihat dalam proses pelaksanaan PATEN melalui perilaku pegawai PATEN, sarana prasarana, bentuk komitmen dalam menyelenggarakan PATEN dan akuntabilitas pelayanan. Hal tersebut menjadikan Kecamatan Margadana sebagai percontohan bagi kecamatan lain di Kota Tegal serta Kecamatan Margadana mendapat penghargaan dalam percepatan izin UMK oleh Kementerian Koperasi dan UMK. Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Margadana membawa perubahan pada kinerja pemerintah dan berdampak bagi masyarakat. Adanya PATEN tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan namun juga mendekatkan kepada masyarakat. Perubahan yang terjadi melalui PATEN seperti pengadaan fasilitas pelayanan, sistem pelayanan yang modern dan perilaku pegawai PATEN sesuai dengan standar pelayanan.

Faktor pendorong dalam keberhasilan PATEN adanya kapasitas organisasi, koordinasi interaksi antar aktor yang terlibat dan strategi penyampaian informasi yang melalui pendekatan persuasif yang menimbulkan peningkatan pelayanan seperti pelatihan dan peningkatan sarana prasarana. Selain itu, hal tersebut berdampak positif bagi masyarakat sehingga masyarakat merasa puas adanya PATEN di Kecamatan Margadana. Walaupun adanya keterbatasan anggaran dalam penambahan kapasitas SDM dan sarana prasarana. Kesimpulan penelitian adalah dalam memberikan pelayanan publik melalui PATEN berkaitan dengan petugas PATEN sehingga diperlukannya adanya reformasi birokrasi untuk mencapai good governance. Oleh karena itu, kebijakan PATEN dapat menghasilkan instansi yang berkomitmen untuk memajukan reformasi birokrasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik.

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi, PATEN dan Pelayanan Publik

**THE BUREAUCRATIC REFORMATION OF THE SUB-DISTRICT
INTEGRATED ADMINISTRATION SERVICE (PATEN) YEAR 2014-2015
Case Study The Acceleration Of UMK Licenses In Margadana Sub-District
Of Tegal City**

ABSTRACT

The bureaucratic reformation of the Sub-district Integrated Administration Service for the acceleration of UMK licenses in Margadana sub-district of Tegal City aim for explaining the bureaucratic reformation which is implemented PATEN by Margadanana sub-district as one of the way to improving the quality of the services. The research determines the factors which influence the success of Implementation of PATEN. The research method uses Qualitative-descriptive method, where the information is collected from the staff of Margadana Sub-district Government, the Regional Secretariat of Tegal City, and some actors exclude the government institutions as data balancer. They are the citizens, and the policy observer in Tegal City.

The results show the success of the Implementation of PATEN in Margadana Sub-district can be seen in implementation process through the behavior of the employees which handle the PATEN case, the infrastructures, the form of commitment for implementing PATEN, and the accountability of the services. They make Margadana Sub-district achieve the reward from the Ministry of cooperatives and Small Medium Enterprises Republic of Indonesia, and it becomes the pilot for the other sub-districts in Tegal City. The implementation of PATEN in Margadana Sub-district brings changes the performances of the employees of Government, and it impacts in the services for the community. The aim of PATEN is not only for improving the quality of the services in sub-district, but it has another aim to closer the services to the community. The changes happen through the PATEN programs, such as the procurement of facility services, the system of the services which is more modern than before and the behavior of the employees area consistent with the standard of the services.

The driving sectors of the success of PATEN are the capacity of organization, coordination and interaction each actors who are involved in the program, and the strategy of information delivery through persuasive approach which improves services, such as the enhancement of the infrastructures. Furthermore, it has positive impact to the community relate to the satisfaction of the community toward the services, although there is limited budget for improving the capacity of human resources and the infrastructures. The conclusion of the research is the provision of public services through the PATEN program is related with the employees of the PATEN program, so the necessity of the bureaucratic reformation is strongly needed to achieve the good governance. Consequently, the PATEN policy can generate the institutions which have commitment for improving the bureaucratic reformation and noticing the community necessity in public services.

Keywords: The bureaucratic reformation, PATEN and, public services

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Reformasi Birokrasi Terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Tahun 2014-2015 (Studi Kasus Percepatan Izin UMK Di Kecamatan Margadana Kota Tegal)”** tepat waktu yang telah direncanakan sebelumnya.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1. Selain untuk menuntaskan program studi yang penulis tempuh, skripsi ini banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di bangku kuliah.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si selaku Dekan Fakultas ISIP Universitas Diponegoro;
2. Ibu Dr. Kushandajani, MA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Diponegoro;
3. Bapak Drs. Priyatno Harsasto, MA selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam melaksanakan Kuliah Kerja Praktek dan juga penyelesaian laporan Kuliah Kerja Praktek ini;
4. Kedua Orangtua dan adik saya yang senantiasa mendukung dan menyemangati serta memberikan bimbingan, arahan dan motivasi;
5. Bapak Siswoyo, S.IP, M.M selaku Kepala Kecamatan Margadana, Bapak Agus Santoso, SH selaku Sekretaris Kecamatan Margadana serta selaku penyelia yang juga telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga dapat pelaksanaan kerja praktek dapat terlaksana dengan baik dan lancar dan seluruh pegawai kecamatan Margadana;

6. Bestie antara lain Arum, Ninda, Arofah dan Aldo terima kasih atas waktunya untuk terus mensupport, sharing dan membantu dalam mengerjakan skripsi;
7. Teman-teman Gov angkatan 2014 yang telah mendukung penulis;
8. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun guna untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan informasi bagi masyarakat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Semarang, 29 Januari 2018

Penulis

Saras Adhisti Yulia Pratiwi

NIM. 1401011130085

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| HALAMAN MOTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 13 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 13 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 13 |
| 1.5. Kerangka Pemikiran Teoritis | 14 |
| 1.5.1 Tinjauan Pustaka | 14 |
| 1.5.2 Tinjauan PATEN | 15 |
| 1.5.3 Good Governance | 19 |
| 1.5.4 Reformasi Birokrasi | 26 |
| 1.5.5 Perilaku Birokrasi | 31 |
| 1.5.6 Kerangka Pikir..... | 36 |

| | | |
|-------|--------------------------------------|----|
| 1.6. | Operasional Konsep | 37 |
| 1.6.1 | PATEN | 37 |
| 1.6.2 | Good Governance | 38 |
| 1.5.4 | Reformasi Birokrasi | 39 |
| 1.5.5 | Perilaku Birokrasi | 40 |
| 1.7. | Metode Penelitian | 41 |
| 1.7.1 | Desain Penelitian | 41 |
| 1.7.2 | Situs Penelitian | 42 |
| 1.7.3 | Subjek Penelitian | 43 |
| 1.7.4 | Jenis Data | 43 |
| 1.7.5 | Sumber Data | 44 |
| 1.7.6 | Teknik Pengumpulan Data | 45 |
| 1.7.7 | Analisis dan Interpretasi Data | 48 |
| 1.7.8 | Kualitas Data | 51 |

BAB II GAMBARAN UMUM

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1. | Gambaran Umum Kota Tegal | 53 |
| 2.1.1 | Aspek Geografi | 53 |
| 2.1.2 | Aspek Ekonomi | 55 |
| 2.1.3 | Aspek Sosial | 60 |
| 2.1.4 | Aspek Pemerintah Kota Tegal | 63 |
| 2.2. | Gambaran Umum Kecamatan Margadana | 64 |
| 2.2.1 | Profil Kecamatan Margadana | 66 |
| 2.3 | Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | 70 |
| 2.3.1 | Maksud dan Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | 70 |
| 2.3.2 | Asal Mula Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)..... | 72 |
| 2.3.3 | Tahapan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) | 73 |

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

| | | |
|-------|--|-----|
| 3.1. | Implementasi Penyelenggaraan PATEN di Kecamatan Margadana | 78 |
| 3.1.1 | Kebijakan PATEN di Kecamatan Margadana | 83 |
| 3.1.2 | Keberhasilan PATEN di Kecamatan Margadana | 101 |
| 3.1.3 | Faktor Pendorong Keberhasilan PATEN di Kecamatan Margadana | 115 |
| 3.2. | Reformasi Birokrasi Pelaksana PATEN Kecamatan Margadana | 130 |
| 3.2.1 | Struktur Pelayanan | 130 |
| 3.2.2 | Kepatuhan Pelaksanaan PATEN di Kecamatan Margadana ... | 133 |
| 3.2.3 | Tata Laksana Perijinan | 135 |
| 3.2.4 | Sarana dan Prasarana | 137 |
| 3.2.5 | Transformasi yang telah dilakukan | 144 |

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

| | | |
|-------|----------------------|-----|
| 4.1 | Kesimpulan | 151 |
| 4.2 | Saran | 153 |
| 4.2.1 | Saran Praktis | 153 |
| 4.2.2 | Saran Akademik | 155 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 156 |
| | LAMPIRAN | 158 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen SDPPI Tahun 2013-2015 | 6 |
| Tabel 1.2 IKM Kota Tegal dan Jawa Tengah Tahun 2005-2014..... | 11 |
| Tabel 1.3 Subjek Peneliiian terkait Informan Kunci dan triangulasi | 43 |
| Tabel 2.1 Luas Wilayah Kota Tegal berdasarkan Kecamatan dan Kelurahan (km ²) | 54 |
| Tabel 2.2 Capaian Kinerja & Usaha Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kota Tegal 2009-2013 | 58 |
| Tabel 2.3 Kinerja BP2T terkait Jumlah Perizinan Tahun 2009-2013 | 59 |
| Tabel 2.4 Klasifikasi Penduduk berdasarkan Pekerjaan Tahun 2014..... | 62 |
| Tabel 2.5 Nama Kelurahan dan Luas Wilayah | 65 |
| Tabel 2.6 Komposisi Penduduk Kecamatan Margadana Menurut Usia dan Jenis Kelamin..... | 66 |
| Tabel 3.1 Perbedaan Sebelum dan Sesudah PATEN | 81 |
| Tabel 3.2 Tindak Lanjut PATEN di Kota Tegal | 99 |
| Tabel 3.2 Jumlah IUMK Kecamatan Margadana Tahun 2011-2017..... | 106 |
| Tabel 3.3 Presentase Kepuasan Masyarakat Kecamatan Margadana terkait Pelaksana PATEN | 108 |
| Tabel 3.4 Hasil Monev Peneliaian PATEN Kecamatan Margadana Tahun 2015 | 111 |
| Tabel 3.5 Hasil Monev Peneliaian PATEN Kecamatan Margadana Tahun 2016 | 112 |
| Tabel 3.6 Jumlah/Komposisi Pegawai berdasarkan Golongan | 122 |
| Tabel 3.7 Jumlah/Komposisi Pegawai berdasarkan Pendidikan | 122 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|-----|
| Gambar 1.1 Alur Kerangka Pemikiran | 36 |
| Gambar 2.1 Peta Administratif Kota Tegal | 53 |
| Gambar 2.2 Perbandingan Pertumbuhan Ekonomi Kota Tegal dengan Jawa tengah 2009-2013 dalam presentase (%) | 56 |
| Gambar 2.3 Perkembangan IPM Kota Tegal Tahun 2008-2012 | 60 |
| Gambar 2.4 Perbandingan IPM Kota Tegal dan Kota Lainnya Jawa Tengah Tahun 2012 | 61 |
| Gambar 3.1 Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Margadana | 120 |
| Gambar 3.2 Alur Koordinasi antar Stakeholder dalam PATEN | 125 |
| Gambar 3.3 Bagan Alur PATEN Kecamatan Margadana | 136 |
| Gambar 3.4 Layout Ruangan Pelayanan Melebar | 137 |
| Gambar 3.5 Layout Ruangan Pelayanan Memanjang | 138 |
| Gambar 3.6 Layout Ruang PATEN Tipe 1 | 139 |
| Gambar 3.7 Layout Ruang PATEN Tipe 2 | 139 |

