

A B S T R A K

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SIDIKALANG KABUPATEN DAIRI

N a m a : Agustriani Susanti Manurung
N P M : 151801056
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA
Pembimbing II : Drs. Usman Tarigan, MS

Penelitian ini membahas mengenai desentralisasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah melalui pendelegasian kewenangan dari Bupati kepada Camat, yang didasari oleh Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai tahapan dilaksanakan PATEN di Kecamatan Sidikalang, mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Sidikalang. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan yaitu sosialisasi yang dilakukan baik antara pihak Kabupaten dengan pihak Kecamatan belum sepenuhnya merata dan belum mampu meningkatkan kesadaran masyarakat, kualitas dan kuantitas aparatur yang belum memadai, koordinasi antar instansi terkait baik itu pihak yang kepentingannya dipengaruhi khususnya kecamatan dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu belum terlaksana secara maksimal dan cenderung berjalan sendiri-sendiri, Kedudukan Pembuat kebijakan yang ditujukan dengan adanya *political will* dan komitmen Bupati Dairi dalam mengawali implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan serta Komitmen untuk membenahi penyelenggaraan pelayanan publik yang dimiliki oleh Bupati Dairi belum terinternalisasi secara komprehensif hingga kepada para staf (*frontliner*) yang ada di Kecamatan, karena masih ditemukan penyimpangan dalam pungutan liar ataupun adanya calo yang berkeliaran. Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka kecamatan memegang peranan penting sebagai pusat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat terutama daerah yang luas dan sulit dijangkau. Oleh karena itu selain adanya kewenangan yang luas sesuai dengan porsinya, maka kecamatan juga perlu didukung oleh dana, sarana prasarana serta aparatur yang memadai baik kuantitas maupun kualitasnya.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pendelegasian Kewenangan, PATEN

A B S T R A C T

IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE PUBLIC SERVICE POLICY (PATENT) POLICY ON PUBLIC SERVICE QUALITY IN SIDIKALANG DISTRICT DAIRI DISTRICT

N a m e : ***Agustriani Susanti Manurung***
N P M : ***151801056***
Study Program : ***Master of Public Administration***
Supervisor I : ***Dr. Heri Kusmanto, MA***
Supervisor II : ***Drs. Usman Tarigan, MS***

This study discusses the decentralization of public service performed by the local government through the delegation of authority from the regent to the subdistrict, which is based on the Regulation Number 4 of 2010 on Guidelines for the District Integrated Administrative Service. Purpose of the implementation of this study was to describe the stages held in the District PATENT Sidikalang, about the factors that affect the implementation Sidikalang PATENT in the district. By using qualitative descriptive method, this research resulted in several conclusions that socialization is done either between the district with the District of yet completely uneven has not been able to raise public awareness, the quality and quantity of personnel are inadequate, coordination between relevant agencies either party whose interest are affected especially districts with the Department of Investment and Licensing services One Stop has not been done up and tend to walk alone, notch policymakers addressed with political will and commitment to the Regent Dairi in initiating policy implementation Administrative services Integrated Sub-district as well as commitment to improve service delivery publicly owned by Regent Dairi not yet internalized comprehensively up to staff (frontline) in the district, because they found irregularities in illegal fees or a touts hanging around. Based on the analysis of research, the sub-district plays an important role as a service center that is closest to the people, especially over large areas and difficult to reach. Therefore, in addition to their broad discretion in accordance with its portion, then the sub-district also needs to be supported by the fund, infrastructure and adequate personnel both quantity and quality.

Keywords: *Policy Implementation, Delegation of Authority, PATENTS*