

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas.” Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kenyataan penyelenggaraan pelayanan publik yang dinilai masih kurang memuaskan bagi masyarakat yang menyebabkan pemerintah untuk melakukan pemenuhan peningkatan pelayanan publik dalam bentuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan teknik pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis interaktif menurut Miles Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sumpiuh Kabupaten Banyumas belum sepenuhnya baik. Hal tersebut dikarenakan masih ada beberapa fungsi-fungsi manajemen yang belum berjalan dengan maksimal. 1) Pada fungsi perencanaan tim pelaksana tidak melibatkan anggota tim pelaksana dalam perencanaan standar pelayanan dan anggaran, serta tidak adanya perencanaan SOP. 2) Pada tahap pengorganisasian menunjukkan bahwa belum adanya struktur organisasi yang khusus mengatur tim pelaksana program pelayanan PATEN dan masih adanya keluhan terkait kurangnya petugas dalam pelaksanaan pelayanan. 3) Pada tahap penggerakkan fungsi kepemimpinan dan pemberian motivasi berjalan dengan baik. 4) Pada tahap pengawasan, tindak lanjut jika terjadi pelanggaran dalam mekanisme pengawasan secara internal masih belum jelas karena belum ada sanksi atau peraturan yang mengikat dan mekanisme pengelolaan aduan masih banyak tidak diketahui oleh masyarakat.

Kata kunci : Impelementasi, administrasi, program PATEN

SUMMARY

This research entitled “Implementation of District Integrated Service Program in Sub-District Sumpiuh Banyumas Regency”. This research is based on the fact that the implementation of public services is still considered unsatisfactory for the public which causes the government to carry out of improving public services in the form of District Integrated Administrative Services (PATEN).

The purpose of this study is to describe the Implementation of the Integrated District Administration Service Program in Sub-District Sumpiuh Banyumas Regency. This research method used is qualitative methods and technique of selecting informant using purposive sampling and accidental sampling. Data collection is done by way of interviews, observation, and documentation. The analytical method used is the interactive analysis method according to Miles Huberman.

The research result showed that the implementation of Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) at Sumpiuh District, Banyumas has not yet performed completely well. This was said so because there are still some management functions that has not yet been implemented optimally such as: 1) In planning function, the implementation team didn't involve team members on planning the standard of service and budgeting along with no SOP planning. 2) In organizing function shows that there is no organizational structure that specifically manages the implementation team of the PATEN service program and there are still complaints related to the lack of officers in the implementation of services. 3) The implementation of leading function has been performed well by providing motivation. 4) In controlling function, there is still unclarity regarding the follow up action when there is a violation in the internal control mechanism because there are no binding penalty or regulations and the public has not yet aware about the existence of complaint management mechanism.

Keywords : Implementation, administration, Program PATEN