

ABSTRAK

Tesis yang mengangkat judul tentang “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara (Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010)” ingin menunjukkan bahwa pelayanan memberi pengaruh signifikan bagi tegaknya sistem pemerintahan yang baik (*Good Governance*) yang semakin dipercaya oleh masyarakat. Sistem pemerintahan yang baik sangat ditentukan oleh ada tidaknya suatu pelayanan yang dapat memuaskan kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Paten diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat. Paten merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaanya mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat atau satu loket. Penyelenggaraan pelayanan terpadu Kecamatan mendasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku dan asas-asas umum pemerintahan yang baik agar tercapai kesejahteraan masyarakat.

Permasalahan yang diangkat adalah Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Bagaimana Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dan kendala apa saja yang dihadapi dalam mengimplementasikan pelayanan serta bagaimana upaya mengatasi kendala tersebut supaya pelayanannya berkualitas dan memuaskan masyarakat. Adapun tujuan penelitian ini adalah *pertama*, untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kedung, *kedua* untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kedung, *ketiga* untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan upaya mengatasi kendala dalam Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Kedung.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan Yuridis Empiris atau *socio legal research*. Adapun dalam pengumpulan data yang dilakukan melalui studi pustaka danwawanara. Analisis data dilakukan dengan menggunakan deskriptif kualitatif.. Teknik Pengambilan Sampel dengan *Purposive Sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara dapat berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yuridis yang ada meskipun masih terdapat beberapa kendala berkaitan dengan kompetensi Sumber Daya Manusia, Sarana PraSarana terutama perangkat teknologi informasi (komputer), serta masih terbatasnya kewenangan yang dimiliki Kecamatan Kedung Kabupaten Jepara. Secara umum semua kendala tersebut dapat diatasi dengan cara memaksimalkan sumber daya yang ada sehingga Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) telah dapat meningkatkan kualitas pelayanan perijinan dan non perijinan.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)

ABSTRACT

Thesis with a title “The Implementation of Sub- District Integrated Administrative Service (Paten) in Kedung Sub- District Jepara District (Based on the Minister of Home affairs Regulation number 4 in 2010)” wants to show that service gives a significant influence for the establishment of good governance which is more trusted by public. A good governance is largely determined by the presence of the service that can satisfy the community’s interests and needs. Paten is held with an intent to make the sub- district as the community service centre. Paten is a public service management in a sub-district in which the management process, starting from the proposal until the stage of document publication, is held in one place or one counter. The implementation of Sub-district integrated service is based on the applicable legislation and the general principle of good governance to achieve public welfare.

The problem that discussed is how is the Operasional Procedure Standar (SOP) of Sub- District Integrated Administrative Service, how is the implementation of Sub- District Integrated Administrative Service, and what are the obstacles faced in implementing the service, and also what efforts that are taken to overcome the obstacles so that the service has a good quality and satisfy the public. The purpose of this study are; *First*, to know the Operational Procedure Standard (SOP) of Sub-District Integrated Administrative Service in Kedung Sub-District. *Second* to know the implementation of Sub- District Integrated Administrative Service in Kedung Sub-District, *third* to know the obstacles that are faced and the efforts taken to overcome them in the Implementation of Sub-District Integrated Administrative Service in Kedung Sub- District.

In this study, the researcher uses Juridical Empirical approach or *socio legal research*. The data are collected through literature and interviews. Data analysis used are descriptive qualitative. The sampling technique used is *Purposive Sampling*.

The result of this study shows that the implementation of Operational Procedure Standard in the Sub-District Integrated Administrative Service field (Paten) in Kedung Sub-District , Jepara District can run properly in accordance with the applicable juridical provisions eventhough there are some problems related to the human Resources competence, infrastructures especially information Technology (Computer), as well as the limited authority possessed by Kedung sub-district, Jepara District. In general, all of the obstacles can be overcome by maximizing the existing Resources so that Sub-District Integrated Administrative Service (Paten) has been able to increase the quality of licensing and non-licensing services.

Kata Kunci : Operational Procedure Standard , Sub-District Integrated Administrative Service (Paten)