

ABSTRAK

Andre Setyawan, No.BP 0910842028, Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Jurusan Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2016. Dibimbing oleh: Ibu Roza Liesmana, S.IP, M.Si dan Ibu Kusdarini, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 143 halaman dengan referensi 5 buku teori, 8 buku metode, 8 Peraturan perundang-undangan, 1 dokumen dan 6 website internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang. Lokus dalam penelitian ini yaitu Kecamatan Kuranji Kota Padang. Paten adalah penyelenggaraan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam implementasinya masih ditemui keluhan-keluhan dari masyarakat kuranji sehingga hal ini mengindikasikan bahwa dalam pelaksanaannya Program Paten belum berjalan dengan baik, seperti tidak adanya transmisi kebijakan, pelayanan tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP dan tidak adanya pelatihan atau diklat untuk petugas teknis paten. Fenomena-fenomena tersebut mengindikasikan bahwa adanya permasalahan dalam implementasi Program Paten.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan proses triangulasi. Penelitian ini menggunakan teori implementasi George C. Edwards III yang mengemukakan 4 (empat) faktor yang menjadi syarat utama keberhasilan proses implementasi yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kuranji Kota Padang sudah berjalan dengan cukup baik walaupun ada beberapa catatan yang menjadi perhatian dari peneliti yang bisa menyebabkan pelaksanaannya berjalan dengan tidak baik. Kecamatan Kuranji memiliki sumber-sumber (staf, informasi, kewenangan, fasilitas dan anggaran) yang memadai. Struktur birokrasi yang baik, dapat dilihat dari adanya SOP dan tugas dan wewenang terfragmentasi dengan baik. Sikap implementor yang mendukung program. Walaupun ada beberapa kendala seperti kebijakan tidak ditransmisikan dengan baik. Pengangkatan birokrat yang tidak spesifik dan tidak adanya pelatihan bagi implementor.

Kata Kunci : Implementasi, Program Paten

ABSTRACT

Andre Setyawan, Registered Student Number : 0910842028, Implementation of The District Integrated Administrative Service (Patent) Program to Improve Public in District Kuranji Padang City. Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, 2016. Supervised by : Roza Liesmana, S.IP, M.Si and Kusdarini, S.IP, M.PA. This thesis consists of 143 pages with references to the theory of 5 books, 8 books method, 8 major regulation, 1 Department document and 6 internet websites.

This study aims to describe and analyze how the Implementation of The District Integrated Administrative Service (Patent) Program to Improve Public in District Kuranji Padang City. The locus in this study is The District Kuranji Padang City. Patent is organizing public in the district that the processing process, from application until the publication of the document stage in one place. In implementation is still encountered complaints of the target group of the program so it does indicate that the implementation program of Patent has not gone well. Such as the lack of policy transmission, the service is not carried out in accordance with the SOP and the lack of training for technical personnel patent.. These phenomenon indicates that the existence of problems in the implementation of the Patent Program.

The method used in this research is descriptive qualitative. In order to collect the data, the researcher used interviews and documentation. Mechanical validity of the data used in this study is the process of triangulation. This study uses the theory of implementation George C. Edwards III which suggest 4 (four) things that become the focus of attention in the implementation of that communication, resources, dispositions and bureaucratic structure.

Based on the results of the study, researchers concluded that the Implementation of The District Integrated Administrative Service (Patent) Program to Improve Public in District Kuranji Padang City has been running quite well although there are some notes of interest from researchers that could lead to his execution goes to no good. Subdistrict Kuranji own resources (staff, information, authority, facilities and budget) is adequate. The structure of the bureaucracy, it can be seen from the SOP and fragmented tasks and authority well. Implementor attitudes that support the program. Although there are some obstacles such as the policy is not transmitted properly. Appointment bureaucrats are not specific and the absence of training for the implement.

Keywords : Implementation, Paten Program