

**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
(PATEN) DI KOTA PADANG TAHUN 2022-2023**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Politik Pada Departemen Ilmu
Politik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh:

RORI APRIAN GEMURUH PUTRA

1910833020



DEPARTEMEN ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah sebuah konsep atau program yang bertujuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan administratif di tingkat kecamatan. Tujuan utama dari PATEN adalah meningkatkan efisiensi, responsivitas, dan kualitas pelayanan publik dengan menyederhanakan proses administrasi serta memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat. Namun masih adanya permasalahan yang terjadi seperti lambatnya kepengurusan administrasi kependudukan masyarakat di kantor camat. Tujuan dari penelitian ini mengevaluasi program Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Padang Tahun 2022-2023. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus, serta teknik pengumpulan data berupa data sekunder, wawancara dan dokumentasi. Untuk menganalisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan teori evaluasi kebijakan yang dikemukakan oleh William N Dunn. Hasil dari penelitian ini ialah masih terdapat beberapa permasalahan yang ada di pelayanan publik di Kecamatan Pauh, Kecamatan Kuranji dan Kecamatan Lubuk Begalung di Kota Padang yang sudah menerapkan program PATEN seperti maladministrasi, pungli dan keterlambatan kepengurusan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, PATEN, Pelayanan Publik



ABSTRACT

The Integrated District Administration Service (PATEN) is a concept or program aimed at integrating various administrative services at the district level. The main objective of PATEN is to enhance efficiency, responsiveness, and quality of public services by simplifying administrative processes and providing easier access for the public. However, there are still issues such as delays in the administrative procedures for the population at the district office. The aim of this research is to evaluate the Integrated District Administration Service (PATEN) program in Padang City for the years 2022-2023. This research utilizes a qualitative approach employing a case study method, along with data collection techniques including secondary data, interviews, and documentation. To analyze the obtained data, the researcher employs policy evaluation theory proposed by William N Dunn. The findings of this research indicate that there are still several issues in public services in the Pauh District, Kuranji District, and Lubuk Begalung District in Padang City which have implemented the PATEN program, such as maladministration, extortion, and delays in administrative procedures for the population.

Key word: PATEN, policy evaluation, Public Services

