

**HALAMAN JUDUL**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
TEMBALANG KOTA SEMARANG MELALUI PROGRAM PATEN  
(PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN TAHUN 2018-  
2019**



**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

**Dini Asasin**

**20150520087**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Dini Asasin

NIM : 20150520087

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN  
TEMBALANG, KOTA SEMARANG MELALUI PROGRAM PATEN  
(PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN) TAHUN  
2018-2019**

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat untuk memperoleh gelar sarjana tidak terdapat karya yang sama untuk diajukan sebagai persyaratan memenuhi gelar sarjana di suatu perguruan tinggi. Sepanjang sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis sebelumnya kecuali pada bagian tertentu dan saya jadikan bahan acuan dalam mendapatkan data yang saya perlukan dan sumber dari data yang saya gunakan telah saya masukan semua di dalam daftar pustaka.

Semarang, 12 Oktober 2019



## **MOTTO**

**“Bukanlah kesabaran jika masih mempunyai batas, dan bukanlah keikhlasan jika masih merasakan sakit.”**

**-Taqy Malik-**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**“Skripsi ini saya persembahkan untuk Ibu, Bapak, Mbak Nada dan Dek  
Ghozy serta saya persembahkan untuk diri saya sendiri, Dini Asasin☺”**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat serta rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN TEMBALANG, KOTA SEMARANG MELALUI PROGRAM PATEN (PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN) TAHUN 2018-2019”** Tidak lupa penulis panjatkan shalawat serta salam tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, Nabi yang membawa umat manusia dari zaman yang gelap menuju ke zaman yang terang serta sebagai suri tauladan umat islam di akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan kemampuan penulis. Namun penulis mencoba memberikan yang terbaik dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya masukan berupa kritikan dan saran yang membangun dalam rangka penyempurnaan skripsi ini.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, ada banyak pihak yang telah membantu serta memberikan motivasi, dukungan serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orangtua tercinta, Bapak dan Ibu yang telah memberikan ilmu kehidupan serta terimakasih atas doa dan semangat yang telah diberikan hingga dapat melalui titik ini.

Dengan tidak mengurangi rasa hormat serta tidak mengesampingkan peran dari masing-masing pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beserta Wakil Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2. Ibu Dr. Titin Purwaningsih S.IP., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak. Dr. Muchamad Zaenuri M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi saya ucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya karena telah membimbing skripsi hingga selesai.
5. Mas Eko Atmojo, S.IP., M.Si selaku Dosen Penguji I saya ucapkan rasa terimakasih telah meluangkan waktunya untuk menguji.
6. Bapak Bachtiar Dwi Kurniawan, S.Fill., MPA selaku Dosen Penguji II saya ucapkan rasa terimakasih telah meluangkan waktunya untuk menguji.
7. Bapak dan Ibu dosen program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan ilmu serta bimbingannya yang sangat berharga selama dibangku perkuliahan.
8. Seluruh staff Tata Usaha program studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu demi kelancaran skripsi ini.
9. Bapak Kusrin, SE selaku Camat di Kecamatan Tembalang Kota Semarang dan seluruh pegawai Kecamatan Tembalang Kota Semarang.
10. Ibu, bapak, mbak nada, bocil yang selalu support, selalu mengusahakan apapun itu dan selalu ada disamping dini.
11. Gadis dan dek ajeng yang selalu bantuin dan ngebolehkan nginep di kos, maaf selalu merepotkan kalian berdua ☺
12. Siti temen kkn yang baik banget, maaf ya sit sering ngrepotin kamu dan keluarga hehe. Kita tetap harus keep in touch ya ;))
13. Jeng saodah yang udah mau ngajarin SPSS dengan sabar :D
14. Jeng dyah yang udah ngasih arahan dan penjelasan dengan sabar :D
15. Ipeh yang udah mau ngambilin draf skripsi padahal kita ngga terlalu dekat banget tapi ipeh mau, makasih banget ya peh ☺
16. Baiq isni makasih ya udah ngebolehkan aku numpang di kos isni ☺
17. Fauzi, Culi, Ana, Yayang terimakasih sudah mampir di hidupku ☺

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
SINOPSIS.....	xii
BAB I.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3. Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4. Manfaat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4.2. Manfaat Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.5. Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6. Kerangka Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.1. Kualitas Pelayanan Publik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.6.2. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	<b>Error!</b> <b>Bookmark not defined.</b>
1.7. Definisi Konseptual.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.8. Definisi Operasional.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9. Metode Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.1. Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.2. Jenis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.3. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.9.4. Lokasi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.9.5. Populasi dan Sampel .....	19
1.9.6. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1. Gambaran Umum Kota Semarang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1. Kondisi Geografis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. Visi dan Misi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. Kependudukan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Tembalang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
2.2.1. Kondisi Geografis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2. Visi dan Misi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3. Sumber Daya Kantor Kecamatan Tembalang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
2.2.4. Jenis Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5. Penyelenggara PATEN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1. Klasifikasi Responden Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>not defined.</b>	
3.1.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3.1.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>defined.</b>	
3.2. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang Melalui Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) Tahun 2018-2019. ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1. Kualitas Pelayanan Publik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2. Program PATEN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB IV .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



DAFTAR PUSTAKA .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Penelitian Terdahulu.....	11
<b>Table 1.2</b> Definisi Operasional.....	19
<b>Tabel 1.3</b> Data Primer.....	22
<b>Tabel 1.4</b> Data Sekunder .....	22
<b>Tabel 1.5</b> Daftar Narasumber Penelitian .....	23
<b>Tabel 1.6</b> Tabel Proporsi Responden.....	26
<b>Tabel 2.1</b> Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2018 .....	34
<b>Tabel 2.2</b> Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Tembalang .....	37
<b>Tabel 3.1</b> Indikator Bukti Fisik .....	43
<b>Tabel 3.2</b> Indikator Handal.....	51
<b>Tabel 3.3</b> Indikator Daya Tanggap.....	56
<b>Tabel 3.4</b> Indikator Jaminan.....	61
<b>Tabel 3.5</b> Indikator Empati.....	67
<b>Tabel 3.6</b> Indikator Cepat.....	72
<b>Tabel 3.7</b> Indikator Terukur .....	79

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Struktur Organisasi Kecamatan Tembalang Kota Semarang Juni 2019.....	36
<b>Gambar 3.1</b> Diagram Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
<b>Gambar 3.2</b> Diagram Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur .....	41
<b>Gambar 3.3</b> Diagram Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
<b>Gambar 3.4</b> Fasilitas Kantor Kecamatan Tembalang Tahun 2019.....	50