

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas nafas hidup, berkat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penyusunan tesis yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi” ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini belum mencakup seluruh aspek yang berkaitan dengan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi, namun atas dukungan dari berbagai pihak, maka puji Tuhan, penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan secara maksimal. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ayah dan Ibunda tercinta yang tidak pernah lupa dalam memberi dukungan moril, doa, serta kasih sayangnya kepada penulis.

Pada pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

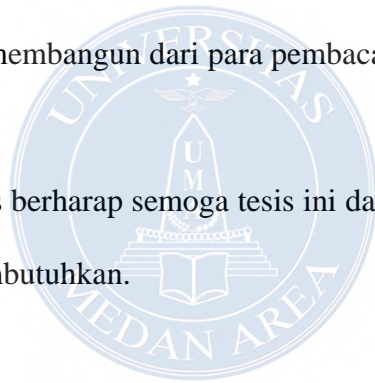
1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area yang memberi masukan langsung ataupun tidak langsung dalam pengembangan dan pengetahuan penulis dalam penyelesaian tesis ini.

3. Bapak Dr. Warjio, MA selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area yang memberikan dorongan, masukan dan arahan dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, Selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan dorongan, arahan, dan persetujuan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
5. Bapak Drs. Usman Tarigan, MS, Selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan dorongan, arahan, dan persetujuan kepada penulis selama penyusunan tesis ini.
6. Para Dosen yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membekali penulis dalam menuntut ilmu di Universitas Medan Area serta segenap karyawan/karyawati administrasi dan keuangan di Program Pasca Sarjana MAP UMA.
7. Bupati Dairi, Asisten Administrasi Umum Setda Kab. Dairi, Kabag Tata Pemerintahan Kab. Dairi beserta jajarannya, Camat Kecamatan Sidikalang beserta jajarannya, Kepala DPM&PTSP Kab. Dairi beserta jajarannya dan semua pihak pihak yang bersedia menjadi informan di dalam tesis ini.
8. Teristimewa kedua orang tua saya, Sawangin Manurung/ Mariwati Napitupulu atas doa dan dukungan penuh yang diberikan kepada penulis didalam penyelesaian tesis ini.
9. Terkasih kepada adikku Sabrina Kristina Manurung serta kekasihku Davi Kristian Simbolon, atas semua dukungan dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian tesis ini.

10. Rekan-rekan Program Pascasarjana MAP UMA Angkatan 2015 atas dukungan, semangat dan doanya yang tiada hentinya.
11. Sanak Keluarga dan Saudara yang selalu mendoakan dan memberi semangat dalam penyelesaian tesis ini.
12. Serta Semua Pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, baik dari instansi Pemerintah Kabupaten Dairi, Kampus UMA, maupun teman-teman yang banyak membantu didalam kelancaran penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan dan kemampuan penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dari para pembaca guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat, terutama bagi semua pihak yang membutuhkan.



Medan, Mei 2017

Penulis,

**AGUSTRIANI SUSANTI MANURUNG**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	21
1.3. Tujuan Penelitian .....	21
1.4. Manfaat Penelitian .....	22
<b>BAB II TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1. Kebijakan Publik.....	23
2.1.1 Pengertian kebijakan publik.....	23
2.1.2 Kebijakan publik sebagai suatu proses.....	33
2.1.3 Implementasi kebijakan publik .....	38
2.1.4 Prasyarat dalam implementasi kebijakan Publik .....	49
2.1.5 Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Implementasi kebijakan.....	51
2.2. Pelayanan Publik.....	59
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	59
2.2.2 Desentralisasi Pelayanan Publik.....	62
2.2.3 Prinsip-prinsip dasar penyelenggaraan Pelayanan .....	63
2.3. Pendelegasian kewenangan.....	67
2.3.1 Pengertian pendelegasian .....	67
2.3.2 Pendelegasian kewenangan kepada Kecamatan.....	70
2.4. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan .....	72
2.4.1 Pengertian PATEN.....	73
2.4.2 Maksud Penyelenggaraan PATEN.....	74
2.4.3 Tujuan PATEN .....	74
2.4.4 Asas PATEN .....	75
2.4.5 Syarat Penyelenggaraan PATEN .....	77
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Metode Penelitian .....	84
3.2. Jenis Penelitian .....	85
3.3. Peran Peneliti .....	85
3.4. Tempat Penelitian .....	86

3.5. Teknik Pemilihan Informan .....	86
3.6. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	88
3.7. Definisi Konsep dan Definisi Operasional .....	89
3.7.1. Definisi Konsep.....	89
3.7.2. Definisi Operasional.....	92
3.8. Analisa Data .....	97
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	98
4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Sidikalang .....	98
4.2. Gambaran Umum PATEN .....	108
4.3. Pembahasan .....	124
4.3.1. Implementasi kebijakan PATEN Kecamatan Sidikalang .....	124
4.3.2. Kendala yang dihadapi kecamatan Sidikalang dalam Mengimplementasikan kebijakan PATEN .....	149
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	155
5.2. Saran .....	156
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	ix
<b>LAMPIRAN</b>	

