

ABSTRAK

NOVITASARI, NIM. 1201711007. Inovasi Pelayanan Publik melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Tingkat Kecamatan Bidang Perizinan dan Non Perizinan Di Kabupaten Karanganyar (Studi Pada Kecamatan Gondangrejo). (Skripsi), Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, 2021.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, mudah dan transparan serta dapat menjadi simpul pelayanan bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Daerah yang tertuang dalam Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 64 Tahun 2014. PATEN ini ditujukan kepada masyarakat di daerah untuk memperpendek jalur birokrasi dimana masyarakat tidak perlu jauh – jauh ke kabupaten dan cukup di kecamatan selesai untuk pengurusannya.

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk menjelaskan tentang inovasi pelayanan publik melalui Program Pelayanan Administrasi Terpadu Tingkat Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gondangrejo. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah dengan wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Validasi data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Karanganyar dalam pelayanan PATEN cukup berhasil, karena berdasarkan hasil wawancara yang berpedoman pada indikator teori inovasi M. Rogers ditemukan bahwa rata – rata masyarakat merasa puas dengan hadirnya inovasi tersebut, namun masih terdapat faktor yang menunjang dan menghambat pelaksanaan program ini. Penyedia layanan dituntut untuk mengecek ulang terkait persyaratan pelayanan agar tidak terjadi kesalahpahaman dan melakukan pengecekan/kontrol rutin terhadap sistem layanan.

Kata Kunci : *Inovasi, Kecamatan, PATEN*