**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN KRADENAN KABUPATEN BLORA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi syarat-syarat guna menyelesaikan program Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

****

**Oleh :**

**PRIYONO**

**NPM : 181003632010864**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG**

**2023**

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: tingkat kompetensasi aparatur, kualitas infrastruktur, budaya organisasi dan tingkat kompetensi aparaturnya. Latar belakang penulis mengambil judul di atas adalah pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pihak Kecamatan Kradenan Kabupaten Blora sangatlah lamban, apabila mengurus surat rekomendasi seorang warga harus datang ke Kantor Kecamatan dan membutuhkan waktu lebih dari satu jam, bahkan sampai beberapa hari baru jadi, dan itu semua disebabkan petugas yang berwenang tidak ada ditempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Kradenan Kabupaten Blora. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu . Dari hasil penelitian Kecamatan Kradenan terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Melalui pelayanan PATEN sesuai dengan SOP, penataan ruangan pelayanan serta memberikan kesempatan mengikuti pelatihan pengembangan ilmu dan tehnologi, meningkatkan disiplin pegawai serta perangkat pendukung yaitu tempat pakir dan mushola.

**Kata Kunci :** Kualitas, Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan