

## Optimalisasi Pelayanan Administrasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat

Wiwik Handayani, Eka Askafi

Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri

email: [wihan0908@gmail.com](mailto:wihan0908@gmail.com)

### Abstract

*This study aims to describe the efforts made in optimizing administrative services delivered by PATEN of ices, public satisfaction with administrative services delivered by PATEN of ices, and factors that influence public satisfaction with administrative services delivered by PATEN of ices at the Prambon District Office, Nganjuk Regency. This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. Primary data in this study were obtained by observation techniques, Focus Group Discussions, and interviews. Secondary data were obtained by documentation techniques. The data were analyzed descriptively with validity techniques using source and technique triangulation. The results of the study indicate that the efforts made in optimizing administrative services delivered by PATEN of ices are: (1) implementing PATEN services in accordance with the requirements stated in the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 4 of 2010 and in accordance with the SOP and directions from the Sub-district Head; (2) fulfilling the requirements for PATEN service operators according to the type of service, namely serving the public who submit requests for friendly, agile and responsive services to help people who are still experiencing difficulties; (3) implementing PATEN systems, mechanisms and procedures that are clear and well fulfilled; (4) completion times that are in accordance with the provisions or in a timely manner; (5) determining the amount of service fees or rates determined based on what has been agreed upon so as to avoid the practice of extortion; (6) producing good PATEN service type specification products, namely in terms of making requests for population documents and permits easily and quickly; (7) increasing the competence of implementers so that they can serve the public more professionally; (8) handling complaints, suggestions and input well; and (9) completing facilities and several infrastructure that increasingly provide comfort for the public as PATEN users. Public satisfaction with the administrative services provided by public service of ices as PATEN of ices at the Prambon Sub-district Office, Nganjuk Regency, is in the Very Good category. Factors influencing public satisfaction with administrative services provided by public servants as of ices of PATEN at the Prambon Sub-district Office, Nganjuk Regency, include the PATEN service implementers or operators; the systems, mechanisms, and procedures of the PATEN service; the time required to complete the PATEN service; the costs/tariffs applied to the PATEN service; the product specifications of the PATEN service type; the competence and behavior of PATEN service implementers; the handling of complaints, suggestions, and input on the PATEN service; and the facilities and infrastructure of the PATEN service.*

*Keywords: Optimization of Administrative Services, Public Satisfaction, Integrated Sub-District Administrative Services (PATEN)*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan dalam optimalisasi pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN, serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan teknik observasi, Focus Group Discussion, serta wawancara. Data sekunder diperoleh dengan teknik dokumentasi. Data penelitian dianalisis secara deskriptif dengan teknik keabsahan menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam optimalisasi pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN adalah dengan: (1) melaksanakan layanan PATEN sesuai dengan persyaratan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan sudah sesuai dengan SOP maupun arahan dari Camat; (2) pemenuhan persyaratan bagi operator layanan PATEN sesuai jenis pelayanan, yaitu melayani dengan masyarakat yang mengajukan permintaan pelayanan ramah, cekatan serta segera tanggap untuk membantumu masyarakat yang masih mengalami kesulitan; (3) menerapkan sistem, mekanisme, dan prosedur PATEN yang jelas dan terpenuhi dengan baik; (4) waktu penyelesaian yang sesuai dengan ketentuan atau secara tepat waktu; (5) penetapan besar biaya atau tarif layanan yang ditentukan berdasarkan yang sudah disepakati sehingga terhindar dari praktik pungutan liar (pungli); (6)

menghasilkan produk spesifikasi jenis pelayanan PATEN dengan baik, yaitu dalam hal pembuatan permintaan dokumen kependudukan dan perijinan dengan mudah dan cepat; (7) meningkatkan kompetensi pelaksana agar dapat melayani masyarakat dengan lebih profesional; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan baik; serta (9) melengkapi fasilitas dan beberapa sarana prasarana yang semakin memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna PATEN. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk sudah dalam kategori Sangat Baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk adalah pelaksana atau operator layanan PATEN; sistem, mekanisme, dan prosedur pada layanan PATEN; waktu penyelesaian layanan PATEN; biaya/tarif yang diterapkan pada layanan PATEN; produk spesifikasi jenis pelayanan layanan PATEN; kompetensi dan perilaku pelaksana layanan PATEN; penanganan pengaduan, saran dan masukan pada layanan PATEN; serta sarana dan prasarana layanan PATEN.

Kata kunci: Optimalisasi Pelayanan Administrasi, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

### Latar Belakang Teoritis

Pemerintah suatu negara tidak terlepas dari pelayanan publik sebagai dasar penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi warga negara sehingga harus dipenuhi oleh pemerintah suatu negara. Hal ini dilakukan karena pelayanan publik menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kewajiban negara untuk menyejahterakan rakyatnya (Ulum, 2018). Pelayanan publik tidak sekedar menyiapkan instrumen bagi keberlangsungan birokrasi untuk menggugurkan kewajiban negara, melainkan lebih daripada itu, bahwa pelayanan publik menjadi esensi dasar untuk mewujudkan keadilan sosial. Keterbukaan akan akses pada informasi yang cepat di era perkembangan teknologi telah menjadi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat diabaikan lagi.

Pelayanan yang cepat, mudah, dan prima telah menjadi suatu tuntutan masyarakat kepada penyedia pelayanan publik (Wismayanti, Purnamaningsih, dan Kusumasanti, 2023). Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik berkewajiban untuk terus berinovasi seiring dengan laju perkembangan teknologi untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Menyikapi adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, Pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai macam model dan konsep pelayanan publik.

Berbagai instansi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi publik telah mengadopsi prinsip-prinsip pemerintahan

elektronik (e-government) untuk memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien serta terjangkau kepada masyarakat. Melalui teknologi sebagai mesin penggerak utama, pemerintah kini dapat berkomunikasi lebih dekat dengan masyarakat, memberikan informasi yang transparan, dan telah menerapkan solusi inovatif dalam pengelolaan tugas-tugas administratif (Djarmiko, 2023). Keberhasilan pemerintah Indonesia dalam mengadopsi laju perkembangan teknologi untuk melakukan inovasi dalam memenuhi pelayanan publik dapat dibuktikan dari hasil survei e-government yang dilakukan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB).

Menurut United Nations E-Government Survey 2022 yang dilakukan Departemen Urusan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa-Bangsa (United Nations Department of Economic and Social Affairs), Indonesia berhasil menduduki peringkat 77 atas kinerjanya dalam pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Hasil survei pada Gambar 1.1 membuat Indonesia naik 11 peringkat dari urutan 88 di tahun 2020 dan urutan 107 di tahun 2018. Hal ini menunjukkan upaya pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dilakukan pemerintah Indonesia telah berjalan dengan baik. Hasil tersebut merupakan bentuk kerja keras dan kerja sama yang apik antara seluruh tim pelaksana SPBE di kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah.

Keberhasilan pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kinerjanya terhadap pelayanan publik seperti dalam hal pengembangan dan pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik tersebut merupakan bentuk nyata dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program PATEN tersebut ditujukan untuk membuka akses yang luas kepada masyarakat, khususnya berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh kecamatan (Saggaf, Said dan Saggaf, 2018). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik yang proses pengelolaannya mulai dari titik terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup dengan satu meja atau loket pelayanan.

Sistem ini memposisikan warga atau masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja atau loket pelayanan di kecamatan. PATEN dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kondisi geografis setiap daerah. Dengan mengubah sistem pelayanan dari sistem konvensional menjadi sistem PATEN, diharapkan dapat mengoptimalkan peran pemerintah kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat. PATEN merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang meliputi berbagai jenis pelayanan, seperti: surat keterangan tidak mampu, surat pengantar Kartu Keluarga, surat pengantar pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan surat pengantar akta kelahiran, yang diselenggarakan pada setiap kantor kecamatan di Indonesia (Maulani, dkk., 2024). PATEN merupakan sebuah inovasi sederhana yang selain bertujuan untuk mempermudah masyarakat

dalam memperoleh pelayanan, juga memperbaiki citra dan legitimasi pemerintah daerah di mata masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan administrasi dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dilihat dari aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu penyelesaian lebih cepat dan terukur sesuai standar pelayanan. Meskipun keberadaan PATEN telah meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal pelayanan administrasi, namun ternyata keberadaannya juga tidak terlepas dari adanya mal-administrasi dalam proses administrasi pelayanan publik.

Hal ini seperti yang disampaikan Ombudsman Republik Indonesia (2023) dalam Laporan Tahunan 2023 yang menunjukkan bahwa selama tahun 2023 masih terdapat 3.415 kasus mal-administrasi atau perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Mengacu permasalahan tersebut, dapat diketahui bahwa di Indonesia masih terdapat mal-administrasi atas pelayanan publik yang bentuknya ada berbagai macam, seperti: penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya.

Penyelenggaraan pelayanan publik pada suatu negara masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Masih ditemukannya mal-administrasi atas pelayanan publik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang disampaikan instansi pelayanan publik kepada masyarakat masih belum maksimal. Padahal, bidang public service (pelayanan publik) perlu memperhatikan kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi pada era otonomi daerah saat ini, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin

tinggi dari masyarakat (Zein dan Septiani, 2020). Tugas pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi publik, sangat menentukan kepuasan masyarakat yang dilayani dan sekaligus menentukan tingkat pemenuhan kebutuhan pelayanan yang diterima masyarakat. Aparat pelayan publik dituntut untuk mampu membaca, menjawab keinginan, serta harapan masyarakat sehingga pelayanan publik mendapatkan kepercayaan masyarakat yang merupakan modal utama untuk kelangsungan tata kelola pembangunannya yang baik (Sembiring dan Nazifah, 2024).

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kepada publik akan tercapai apabila terdapat kepuasan yang optimal pada masyarakat atas kualitas pelayanan publik tersebut karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, dimana masyarakat akan mencapai kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya apabila mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat (Mustanir, 2022). Hasil penelitian yang dilakukan Rochmah dan Rosy (2022) membuktikan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Li, Wang dan Zhu (2024) dalam penelitiannya juga membuktikan bahwa intervensi yang dilakukan pemerintah terhadap layanan publik berdampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai suatu indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah. IKM biasanya dinyatakan dalam bentuk angka atau persentase, yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Kurahyadi dan Kushendar, 2023).

Pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari 14 unsur yang

relevan, valid dan reliabel, diantaranya adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Mustanir, 2022). Berkaitan dengan berpengaruhnya kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, maka setiap aparat pelayan publik dituntut untuk selalu dapat menyampaikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini seperti yang terjadi pada kantor Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Setiap aparat pelayan publik yang ada dituntut untuk memiliki kesadaran dan tanggung jawab dalam menyampaikan pelayanan administrasi yang berkualitas, khususnya kepada masyarakat di Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk.

Namun, realita yang terjadi belum sepenuhnya menunjukkan adanya hal tersebut. Hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ternyata masih ditemukan adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan di kantor pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Prambon. Keluhan tersebut berkaitan dengan sempitnya ruang tunggu di Kecamatan Prambon. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya perhatian dari pemerintah Kecamatan Prambon dalam memberikan kenyamanan kepada masyarakat. Permasalahan lainnya adalah penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat masih sering tidak tepat waktu karena masih adanya pegawai terkadang lambat dalam melaksanakan tugas dan pegawai yang bertugas hanya ada satu atau dua orang, serta terkadang pegawai ada urusan lain ataupun ada kendala seperti permasalahan teknis sehingga sering tidak tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Merujuk pada uraian tentang pentingnya penyampaian pelayanan publik yang berkualitas agar tercipta kepuasan masyarakat serta adanya realita yang menunjukkan masih adanya beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan administrasi pada PATEN di Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik di Kecamatan Prambon. Hal ini perlu dilakukan

agar tercapai kepuasan masyarakat yang optimal atas pelayanan administrasi di Kecamatan Prambon itu sendiri. Berkaitan dengan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang Optimalisasi Pelayanan Administrasi Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan pengumpulan data, analisis dan penafsiran terhadap data non-statistik secara keseluruhan dengan mendapatkan pandangan terhadap fenomena tertentu (Grave, 2022). Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data dengan cara menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi (Herdiawanto dan Hamdayama, 2021).

Penelitian ini akan mengeksplor optimalisasi pelayanan administrasi sebagai upaya meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dengan mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan dalam optimalisasi pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk yang beralamat di Jalan Raya Kediri-Warujayeng, Dusun Nanggungan, Desa Watudandang, Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur.

Sumber data terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh dengan teknik observasi, wawancara dan Focus Group Discussion (FGD). Wawancara dan FGD dilakukan dengan informan yang meliputi: masyarakat sebagai pengguna PATEN di Kantor Camat Prambon

Kabupaten Nganjuk, operator PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk, Camat Prambon Kabupaten Nganjuk, serta pegawai dan perangkat di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kepada seluruh unit kerja di lingkungan Kecamatan Prambon Kabupaten Nganjuk. Dokumentasi sebagai sumber data sekunder yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi terhadap hal-hal yang berkaitan dengan: profil Kantor Camat Prambon, data tentang hasil layanan PATEN di Kantor Camat Prambon pada bulan September hingga Desember 2024, dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan PATEN di Kantor Camat Prambon. Pada penelitian ini, data dianalisis secara deskriptif menggunakan uji keabsahan data dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

### Hasil dan Pembahasan

Upaya-Upaya yang Dilakukan dalam Optimalisasi Pelayanan Administrasi yang Disampaikan Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk Upaya-upaya yang dilakukan dalam optimalisasi pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dapat diketahui dari berbagai informasi tentang persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur PATEN; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana PATEN. Berdasarkan pendapat-pendapat informan serta hasil observasi, dapat disampaikan bahwa PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk telah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan layanan PATEN sudah dilaksanakan sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan sudah sesuai dengan SOP maupun arahan dari Camat selaku pimpinan dan penanggungjawab. Operator juga telah memenuhi syarat-syarat suatu jenis pelayanan, yaitu melayani dengan masyarakat yang mengajukan permintaan pelayanan ramah, cekatan, serta segera tanggap untuk membantu masyarakat yang masih mengalami kesulitan. Hal ini diperkuat dengan pendapat dari

masyarakat selaku pengguna layanan PATEN di Kantor Camat Prambon yang menyatakan bahwa pelayanan pada program PATEN di Kantor Camat Prambon sudah dilaksanakan dengan baik. Sarana dan prasarana utama dan pendukung serta pelaksana teknis layanan PATEN di Kantor Camat Prambon juga telah berfungsi dengan baik.

Sistem, mekanisme, dan prosedur PATEN juga harus jelas dan terpenuhi dengan baik agar pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dapat dioptimalkan. Upaya-upaya yang dilakukan dalam optimalisasi pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk diantaranya adalah melalui sistem, mekanisme, dan prosedur PATEN yang jelas dan terpenuhi dengan baik.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa pada ruang tunggu layanan PATEN di Kantor Camat Prambon telah ditempel atau disediakan alur program PATEN yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Waktu penyelesaian PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk sudah sesuai dengan ketentuan. Pelayanan PATEN yang disampaikan petugas sudah tepat waktu. Apabila ada kendala teknis sehingga waktu penyelesaiannya tidak tepat, petugas PATEN bersedia mengantar surat atau pelayanan yang diajukan masyarakat yang terlambat diselesaikan ke rumah masyarakat sebagai pengguna PATEN atau yang mengajukan permohonan tersebut. Berkaitan dengan biaya atau tarif pelayanan PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk, diperoleh informasi bahwa biaya atau tarif pelayanan pada program PATEN sudah memenuhi unsur-unsur menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Petugas atau operator PATEN juga sudah menerapkan besar biaya atau tarif layanan yang sudah ditentukan berdasarkan yang sudah disepakati sehingga terhindar dari praktik pungutan liar (pungli). Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai

dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk meliputi pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan informasi publik. Misalnya: permintaan dokumen kependudukan (Kartu Keluarga atau KK, akte lahir, dan KTP), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB). Hal ini juga diperkuat dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk meliputi Pelayanan Izin Membangun Bangunan (IMBB), pelayanan izin pondokan, pelayanan izin pemakaman, serta legalisasi dokumen kependudukan.

Berdasarkan beberapa pendapat informan, dapat disampaikan bahwa kompetensi pelaksana pada pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi. Hal ini terutama berkaitan dengan sikap dan keahlian dalam bidang teknologi informasi agar dapat melayani masyarakat dengan lebih profesional lagi. Berkaitan dengan perilaku pelaksana PATEN, dapat disampaikan bahwa staf pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk sudah ramah dan cekatan dalam melayani masyarakat yang membutuhkan layanan perijinan, kependudukan, atau yang lain sesuai jenis-jenis layanan pada PATEN. Namun, masih diperlukan peningkatan perilaku pelaksana pada pelayanan PATEN, terutama dalam hal dalam hal keramahan dan ketanggapan dalam melayani masyarakat.

Selain beberapa hal di atas, berdasarkan beberapa pendapat informan dapat disampaikan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari informasi yang menyatakan bahwa apabila ada pengaduan dari masyarakat, akan didiskusikan dengan pimpinan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan dan mencari solusi terbaik. Petugas segera mengadakan rapat koordinasi untuk evaluasi dan perbaikan layanan. Hanya saja, dari pihak masyarakat

belum memanfaatkan keberadaan kotak pengaduan sebagai sarana menyampaikan keluhan, pendapat atau masukan dengan baik agar dapat digunakan pihak kecamatan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan PATEN.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti juga diketahui bahwa pada pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk juga sudah terdapat sarana prasarana utama, yaitu tempat penanganan pengaduan dan sarana prasarana pendukung berupa kotak/buku register pengaduan. Data pada Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk juga menunjukkan bahwa selama periode Januari-Juni 2025 terdapat 6 (enam) pengaduan yang telah selesai ditangani dengan baik.

Berkaitan dengan sarana dan prasarana pada pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk, para informan rata-rata sudah menyatakan bahwa fasilitas yang disediakan Kantor Camat Prambon sudah mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna PATEN. Namun, ada beberapa sarana dan prasarana yang harus ditingkatkan di ruangan PATEN. Misalnya, melengkapi peralatan agar pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, ruang tunggu yang dilengkapi nomor antrian agar semakin tertib dan lancar serta terkait tempat pemrosesan berkas, tempat pengolahan data dan informasi, dan tempat penyerahan dokumen yang perlu diperbaiki dan diperluas.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap sarana dan prasarana pada layanan PATEN di Kantor Camat Prambon, juga ditemukan bahwa sarana prasarana utama yang meliputi: loket/meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengelolaan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu, akses difabel serta sarana prasarana pendukung yang meliputi: papan petunjuk SOP pelayanan, nomor antrian, brosur/leaflet informasi, kotak/buku register pengaduan, pendingin ruangan (AC), wifi/hot spot, televisi, bacaan/surat kabar/majalah, air minum/permen, tempat sampah serta ruang laktasi sudah tersedia dan berfungsi dengan baik.

Merujuk pada data-data tentang informasi hasil wawancara serta hasil observasi yang diuraikan di atas, dapat disampaikan bahwa upaya-upaya yang dilakukan dalam optimalisasi pelayanan administrasi pada PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk meliputi: melaksanakan layanan PATEN sesuai dengan persyaratan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan sudah sesuai dengan SOP maupun arahan dari Camat. Operator juga telah memenuhi syarat-syarat suatu jenis pelayanan, yaitu melayani dengan masyarakat yang mengajukan permintaan pelayanan ramah, cekatan serta secepat tanggap untuk membantu masyarakat yang masih mengalami kesulitan.

Optimalisasi pelayanan administrasi yang disampaikan petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk juga dapat melalui sistem, mekanisme, dan prosedur PATEN yang jelas dan terpenuhi dengan baik, waktu penyelesaian yang sesuai dengan ketentuan atau secara tepat waktu, penetapan besar biaya atau tarif layanan yang ditentukan berdasarkan yang sudah disepakati sehingga terhindar dari praktik pungutan liar (pungli), serta menghasilkan produk spesifikasi jenis pelayanan PATEN dengan baik. Selain itu, kompetensi pelaksana yang sudah baik perlu ditingkatkan lagi agar dapat melayani masyarakat dengan lebih profesional. Staf pelayanan PATEN harus ramah dan cekatan dalam melayani masyarakat. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan PATEN harus dilaksanakan dengan baik serta melengkapi fasilitas dan beberapa sarana prasarana yang semakin memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna PATEN.

#### **Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Yang Disampaikan Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil dokumentasi pengukuran

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk menunjukkan bahwa pada periode 01 Februari – 30 April 2023 mendapat skor IKM 85,20 dengan kriteria A (Sangat Baik). Namun, hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat untuk periode 01 Mei – 31 Juli 2023 mendapat skor IKM 84,71 dengan kriteria B (Baik). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Prambon tahun 2024 adalah sebesar 90,97 atau dalam predikat Sangat Baik.

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Prambon, dapat diketahui bahwa selama periode 01 Februari – 30 April 2023 dan periode 01 Mei – 31 Juli 2023 menunjukkan adanya penurunan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi pada PATEN di Kantor Camat Kabupaten Nganjuk. Namun, hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PATEN Kecamatan Prambon pada tahun 2024 yang diakses tanggal 20 Februari 2024 menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan periode sebelumnya.

Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk telah mengalami peningkatan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat menjadi tolok ukur untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, diantaranya adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan. IKM juga dapat digunakan untuk menilai kinerja aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta menjadi dasar dalam membuat kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa depan.

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi yang Disampaikan Petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk**

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi dapat dipengaruhi berbagai faktor. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk, peneliti telah melakukan wawancara dengan berbagai informan atau narasumber. Dari hasil wawancara dapat diidentifikasi beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas layanan PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk, yang meliputi:

### **1. Pelaksana layanan PATEN**

Pelaksana layanan PATEN sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dapat diketahui dari beberapa hasil wawancara sebagai berikut: .... Untuk kompetensi pelaksanaan masih perlu ditingkatkan... (Bapak Joko Aris Wibowo, S.I.P., selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Prambon). .... pada beberapa aspek perlu lebih ditingkatkan lagi, yaitu tentang kompetensi dan perilaku pelaksana... (Bapak Wahyudi Setiawan, S.E., M.M. selaku Kasi Ketertiban dan Pemerintahan Umum Kantor Kecamatan Prambon). Iya. Kami harus melayani dengan ramah, cekatan serta segera membantuk masyarakat yang masih mengalami kesulitan. Intinya, kami juga harus tanggap (Bapak Dodik, operator PATEN). .... secara garis besar faktor-faktor yang utama adalah kualitas sumber daya manusia sebagai operator PATEN (Bapak Kuwadi, S.H., M.M. selaku Camat Prambon Kabupaten Nganjuk)



Berdasarkan beberapa informasi di atas, dapat disampaikan bahwa kualitas, keahlian, sikap, perilaku dan kompetensi pelaksana layanan PATEN dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk. Apabila pelaksana layanan yang dalam hal ini adalah operator layanan PATEN dapat melayani masyarakat dengan ramah, cekatan serta segera membantu masyarakat yang masih mengalami kesulitan dan memiliki kompetensi yang relevan dengan kebutuhan layanan PATEN, maka masyarakat akan merasakan kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang disampaikan.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur pada layanan PATEN

Sistem, mekanisme, dan prosedur pada layanan PATEN juga dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk. Beberapa informasi dari narasumber atau informan penelitian menunjukkan kalau sistem, mekanisme, dan prosedur pada layanan PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk diterapkan dengan baik, maka masyarakat akan puas. Hal ini dapat berupa kepuasan akan penyampaian layanan yang tidak berbelit-belit, tepat waktu dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan.

3. Waktu penyelesaian layanan PATEN

Waktu pelayanan merupakan waktu yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan. Pelaksanaan pelayanan publik yang diselesaikan dengan tepat waktu dalam kurun waktu yang telah ditentukan akan membuat masyarakat menjadi puas. Hal ini dapat diketahui dari beberapa hasil wawancara sebagai berikut: ... Ya itu tadi mbak, karena lebih efisien dari hal waktu

mungkin yah, selain itu kita nggak perlu mondar-mandir buat ke beberapa kantor... (Bapak Agus S, pengguna layanan PATEN). Ya, petugas selalu mengusahakan mengerjakan setiap pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan SOP.... Respon tugasnya ya bagus, tepat waktu dan sesuai dengan harapan saya... (Ibu Galih, pengguna layanan PATEN). Informasi-informasi di atas menunjukkan bahwa konsumen akan puas jika petugas operator layanan PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dapat menyelesaikan semua hal yang diajukan masyarakat dengan tepat waktu. Ketepatan waktu dalam memberikan layanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketika layanan diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau diharapkan, masyarakat akan merasa dihargai dan puas. Sebaliknya, jika layanan terlambat atau tidak tepat waktu, dapat menimbulkan ketidakpuasan dan bahkan mengalami kekecewaan.

4. Biaya/tarif yang diterapkan pada layanan PATEN

Biaya pelayanan merupakan biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Apabila biaya atau tarif yang diterapkan pada layanan PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk sesuai dengan kesepakatan, masyarakat akan memiliki kepuasan terhadap layanan yang disampaikan. Biaya atau tarif yang diterapkan pada layanan PATEN di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk harus wajar, transparan, dan sesuai dengan manfaat yang diterima. Masyarakat cenderung lebih puas jika biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kualitas layanan yang diberikan.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan layanan PATEN

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan informasi sebagai berikut: Ruang lingkup PATEN meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan di tingkat kecamatan yang

dijalankan berdasarkan peraturan daerah, diantaranya adalah pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, dan informasi publik... (Bapak Kuwadi, S.H., M.M. selaku Camat Prambon Kabupaten Nganjuk). ... membantu masyarakat untuk mengurus perijinan dan kependudukan yang prosedur pelayanannya kita harus mendaftarkan dulu ke kantor desa lalu diteruskan ke kantor camat (Bapak Agus S, pengguna layanan PATEN). Banyak mbak. Masyarakat yang datang ke kecamatan untuk mengurus administrasi kependudukan semakin hari semakin meningkat mbak apalagi yang membuat KK, akte lahir sama KTP. Kalau IMB ya sedikit meningkat meskipun tidak sebanyak KK dan KTP (Ibu Galih, pengguna layanan PATEN). Hasil observasi yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk meliputi Pelayanan Izin Membangun Bangunan (IMBB), pelayanan izin pondokan, pelayanan izin pemakaman, serta legalisasi dokumen kependudukan. Ragam variasi layanan yang ditawarkan kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal ini karena ragam layanan memberikan pilihan yang lebih luas sesuai dengan kebutuhan dan preferensi individu, sehingga masyarakat merasa lebih terpenuhi kebutuhannya.

6. Kompetensi dan perilaku pelaksana layanan PATEN  
Kompetensi pelaksana dan perilaku petugas atau operator layanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi. Kompetensi dan perilaku petugas layanan yang baik dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Peningkatan kompetensi petugas, seperti kemampuan teknis, pengetahuan tentang prosedur, serta keterampilan komunikasi dan keramahan, akan berdampak positif pada pengalaman pengguna layanan.
7. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada layanan PATEN

Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang baik pada pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Dengan adanya mekanisme yang baik dalam menangani keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat, bagian pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dapat mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan yang disampaikan dan melakukan perbaikan yang diperlukan. Hal ini pada akhirnya akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

8. Sarana dan prasarana layanan PATEN  
Sarana dan prasarana pada pelayanan PATEN Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk sudah mampu memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna PATEN. Sarana dan prasarana yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ketersediaan fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik, serta lingkungan yang nyaman, akan memberikan pengalaman positif bagi masyarakat saat menggunakan fasilitas publik atau penerima layanan.

### Pembahasan

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menurut Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah "Penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat." Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan. Menurut Pasal 3 dan 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Sedangkan tujuan dari PATEN adalah untuk meningkatkan kualitas

dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Anggun (2021) PATEN pada dasarnya merupakan sebuah sistem yang diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Peningkatan kualitas tersebut antara lain melalui penyederhanaan proses dan struktur pelayanan, seperti terangkum dalam maksud dan tujuan PATEN. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan tingkat baik buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan di kecamatan, mulai dari proses permohonan hingga terbitnya dokumen, yang dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan. Kualitas PATEN mencakup berbagai aspek, termasuk kecepatan pelayanan, kemudahan akses, keramahan petugas, keakuratan informasi, dan ketersediaan fasilitas.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu bentuk pelayanan publik, yang dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada orang ataupun masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, menunjukan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat (Katharina dan Jaweng, 2020). Hal tersebut menunjukan bahwa masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga negara dalam bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Sumber daya aparatur saat ini keberadaannya menjadi unsur utama dalam pemberian pelayanan. Masyarakat sebagai penerima layanan, oleh karena itu aparatur dituntut untuk berkompetensi. Jika aparatnya berkompeten, maka sebuah pelayanan akan dapat dijalankan dengan sebagaimana mestinya, yang dimana kualitas layanan yang diberikan berpengaruh pada aspek yang dilayaninya. Menurut pandangan Albrecht dan Zemke kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (Sellang, dkk., 2019).

Sedangkan Crosby, Lethinen dan Wyckoff mendefinisikan kualitas pelayanan

sebagai penyesuaian terhadap perincian-perinciannya dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai (Mustanir, 2022). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui. Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan para penerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk memiliki peran penting dalam pembangunan dan pemberdayaan masyarakat. Berkaitan dengan layanan PATEN, Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk berupaya untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi sebagai upaya meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. PATEN dirancang untuk menyederhanakan dan mempercepat proses administrasi di tingkat kecamatan, sehingga masyarakat dapat lebih mudah dan cepat mengurus berbagai keperluan. Peningkatan kualitas pelayanan ini pada akhirnya akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## Kesimpulan

Berdasarkan dari temuan penelitian pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya-upaya yang dilakukan dalam optimalisasi pelayanan administrasi yang disampaikan petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk adalah:
  - a. Melaksanakan layanan PATEN sesuai dengan persyaratan yang tercantum

- dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dan sudah sesuai dengan SOP maupun arahan dari Camat
- b. Pemenuhan persyaratan bagi operator layanan PATEN sesuai jenis pelayanan, yaitu melayani dengan masyarakat yang mengajukan permintaan pelayanan ramah, cekatan serta segera tanggap untuk membantu masyarakat yang masih mengalami kesulitan.
  - c. Menerapkan sistem, mekanisme, dan prosedur PATEN yang jelas dan terpenuhi dengan baik
  - d. Waktu penyelesaian yang sesuai dengan ketentuan atau secara tepat waktu
  - e. Penetapan besar biaya atau tarif layanan yang ditentukan berdasarkan yang sudah disepakati sehingga terhindar dari praktik pungutan liar (pungli)
  - f. Menghasilkan produk spesifikasi jenis pelayanan PATEN dengan baik, yaitu dalam hal pembuatan permintaan dokumen kependudukan dan perijinan dengan mudah dan cepat.
  - g. Meningkatkan kompetensi pelaksana agar dapat melayani masyarakat dengan lebih profesional.
  - h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan baik.
  - i. Melengkapi fasilitas dan beberapa sarana prasarana yang semakin memberikan kenyamanan bagi masyarakat sebagai pengguna PATEN.
2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk sudah dalam kategori Sangat Baik. Jika selama periode 01 Februari – 30 April 2023 mendapat kriteria A (Sangat Baik) dan periode 01 Mei – 31 Juli 2023 menunjukkan adanya penurunan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi pada layanan PATEN di Kantor Camat Kabupaten Nganjuk yaitu dengan kriteria B (Baik), maka hasil

pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan PATEN Kecamatan Prambon pada tahun 2024 dengan kriteria A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan periode sebelumnya.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang disampaikan aparat pelayan publik sebagai petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Prambon Kabupaten Nganjuk adalah pelaksanaan atau operator layanan PATEN; sistem, mekanisme, dan prosedur pada layanan PATEN; waktu penyelesaian layanan PATEN; biaya/tarif yang diterapkan pada layanan PATEN; produk spesifikasi jenis pelayanan layanan PATEN; kompetensi dan perilaku pelaksana layanan PATEN; penanganan pengaduan, saran dan masukan pada layanan PATEN; serta sarana dan prasarana layanan PATEN.

### Referensi

- Anggun, F. S. (2021). Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia, Komunikasi Organisasi dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan (PATEN) di Daerah. Bogor: Guepedia.
- Djatmiko, R. M. G. H. (2023). New Public Service: Perspektif Pelayanan Administrasi Publik di Indonesia.
- Indramayu: Adanu Abimata. Grave, A. De. (2022). Penelitian Kuantitatif vs Kualitatif. In F. Sukmawati (Ed.), Metodologi Penelitian Kualitatif (hal. 19–33). Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Herdawanto, H., & Hamdayama, J. (2021). Dasar-Dasar Penelitian Sosial. Jakarta: Kencana.
- Katharina, R., & Jaweng, R. N. E. (2020). Pelayanan Publik & Pemerintahan Digital Indonesia. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kurhayadi, & Kushendar, D. H. (2023). Kebijakan dan Pelayanan Publik. Indramayu: Adanu Abimata.

- Li, Y., Wang, Z., & Zhu, Y. (2024). How Does Government Intervention Affect Community Residents' Satisfaction with Public Services- Evidence from CSS (2021) in China. *Sustainability*, 16(17), 1–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su16177326>.
- Maulani, G., Fitria, I., Ansyah, R. H. A., Deni, A., Anwar, Ningsih, D. A. W. S., dan Malik, D. (2024). *Manajemen Pelayanan Publik*. Batam: yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Pasuruan: Qiara Media.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan 2023: Perkuat Kerja Sama Perluas Pengawasan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PUBLIKAUMA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA*, 10(1), 61–72. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31289/publika.v10i1.7278>.
- Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: Sah Media.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Pasuruan: Qiara Media.
- Sembiring, H. R. U., & Nazifah, L. (2024). *Pelayanan Publik Berorientasi Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ulum, M. C. (2018). *Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.
- Wismayanti, K. W. D., Purnamaningsih, P. E., & Kusumasanti, I. G. A. N. (2023). Smart Government Demi Pelayanan Publik yang Lebih Baik. In I. D. A. P. Wirantari, K. Winaya, & P. N. Yasintha (Ed.), *E-Government dan Pelayanan Publik* (hal. 1–10). Badung: Nilacakra.
- Zein, M. H. M., & Septiani, S. (2020). Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan: Sebuah Studi tentang Efisiensi dan Kepuasan Masyarakat. *Journal of Administrative and Sosial Science (JASS)*, 1(1), 01–07. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jass.v1i1.1024>