

# Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung)

Akhmad Rifai<sup>1\*</sup>, Hayat<sup>2</sup>, Hirshi Anadza<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Islam Malang, Indonesia

Alamat: Jl. MT. Haryono No.193, Dinoyo, Kec. Lowokwaru Kota Malang, Jawa Timur

Korespondensi penulis: [rifaiahmadd81@gmail.com](mailto:rifaiahmadd81@gmail.com)

**Abstract.** *The quality of public service is one of the indicators of the success of local governments in the context of regional autonomy. This research examines the implementation of the Integrated Administrative Services Program (PATEN) in Kalidawir District, Tulungagung Regency, as a strategy to bring administrative services closer to the community. This study aims to determine the quality of PATEN services and identify the inhibiting factors in optimizing the conduct of public services. The method used is descriptive qualitative method. Data were collected through observation, documentation, and interviews, and then analyzed interactively using the Miles and Huberman model. This study adopts five dimensions of service quality according to Zeithaml, Berry, and Parasuraman, namely: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research findings indicate that the implementation of PATEN in Kalidawir District has good performance in terms of service infrastructure, procedural accuracy, responsiveness, and transparency. The inclusivity of services is supported by facilities such as child-friendly rooms and breastfeeding rooms. The staff always implements SOP, provides timely services, and maintains professional behavior. However, there are two main obstacles that hinder the optimization of services: inadequate infrastructure for the elderly and persons with disabilities, as well as limited public understanding of service procedures. These challenges affect access, efficiency, and perceptions of service delivery. This study concludes that although PATEN services in Kalidawir District meet general standards, improving inclusive facilities and communication strategies is essential for more equitable and effective service outcomes.*

**Keywords:** *Quality of Service, PATEN, Optimization of Public Services*

**Abstrak.** Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam konteks otonomi daerah. Penelitian ini mengkaji pelaksanaan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung, sebagai salah satu strategi mendekatkan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan PATEN dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara, kemudian dianalisis secara interaktif dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Penelitian ini mengadopsi lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kalidawir memiliki kinerja yang baik dalam hal infrastruktur pelayanan, ketepatan prosedur, daya tanggap, dan transparansi. Inklusivitas pelayanan didukung oleh sarana dan prasarana seperti ruang ramah anak dan ruang menyusui. Petugas selalu menerapkan SOP, memberikan pelayanan tepat waktu, dan menjaga perilaku profesional. Namun, ada dua kendala utama yang menghambat optimalisasi layanan: infrastruktur yang tidak memadai untuk lansia dan penyandang disabilitas, serta pemahaman publik yang terbatas tentang prosedur layanan. Tantangan-tantangan ini memengaruhi akses, efisiensi, dan persepsi terhadap pemberian layanan. Studi ini menyimpulkan bahwa meskipun layanan PATEN di Kecamatan Kalidawir memenuhi standar umum, peningkatan fasilitas inklusif dan strategi komunikasi sangat penting untuk hasil layanan yang lebih adil dan efektif.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, PATEN, Optimalisasi Pelayanan Publik

## 1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan esensi dari peran pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, pelayanan publik yang baik menjadi

indikator keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan fungsi administratif dan pemberdayaan masyarakat. Salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan publik adalah pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kewenangan yang dilimpahkan ke tingkat kecamatan. Program ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang bertujuan untuk mempercepat, menyederhanakan, dan mendekatkan proses administrasi kepada masyarakat. Pelimpahan sebagian kewenangan dari Bupati kepada Camat merupakan bentuk komitmen dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, serta memperkuat peran kecamatan sebagai ujung tombak layanan pemerintah daerah (Kementerian Dalam Negeri RI, 2014).

Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis karena menjadi garda terdepan dalam pelayanan administratif masyarakat. Melalui PATEN, kecamatan tidak hanya menjalankan fungsi administratif konvensional tetapi juga diberikan kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non-perizinan. Namun, dalam implementasinya, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi, seperti ketidaksesuaian antara standar pelayanan dengan praktik di lapangan, kurangnya sumber daya manusia yang kompeten, hingga keterbatasan infrastruktur pelayanan.

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung, yang telah menerapkan PATEN. Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PATEN di kecamatan ini termasuk dalam kategori “Sangat Baik” (Kecamatan Kalidawir, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa Kecamatan Kalidawir telah mampu menunjukkan kinerja pelayanan yang baik.

Masyarakat setempat sangat bergantung pada kecamatan dalam memperoleh berbagai layanan administrasi seperti pengurusan surat keterangan, akta, dan dokumen kependudukan. Meskipun pelaksanaan PATEN telah berjalan, masih muncul keluhan dari masyarakat, antara lain terkait keterbatasan sarana prasarana dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan yang berlaku. Hal ini menandakan bahwa capaian yang baik dari sisi angka belum sepenuhnya mencerminkan kondisi objektif di lapangan.

Kajian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan publik berbasis PATEN menggunakan lima dimensi kualitas layanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasurman (dalam Hardiansyah, 2011), yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan),

*responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Penelitian sebelumnya oleh Mutiarin & Utomo (2019) serta Fattah & Lestari (2021) telah membuktikan bahwa kelima dimensi ini sangat relevan dalam menilai kualitas layanan publik di Indonesia. Namun, studi yang mengangkat pelaksanaan PATEN secara spesifik, terutama di kecamatan wilayah non-perkotaan seperti Kalidawir, masih minim. Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dari sisi lokasi, pendekatan, dan fokus pada pelayanan berbasis program PATEN.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Osborne (2013) menyebutkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam proses pemberian layanan. Dengan demikian, pelayanan publik yang baik tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga pada penciptaan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Lebih lanjut, Hayat (2014) menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan kompetensi sumber daya manusia yang baik melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, karena aparatur sipil negara (ASN) berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas mencerminkan profesionalisme, kecepatan, dan ketepatan dalam merespons kebutuhan masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik merupakan tolok ukur utama dalam menilai efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam melayani kebutuhan dasar masyarakat. Pelayanan publik tidak hanya mencakup pemenuhan administrasi atau penyediaan jasa oleh lembaga pemerintahan, tetapi juga menyangkut bagaimana pelayanan tersebut dilakukan secara manusiawi, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasurman (dalam Hardiansyah, 2011) kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator utama: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Indikator ini digunakan sebagai alat ukur dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Berikut ini merupakan kelima indikator yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan di Kecamatan Kalidawir

*Tangible* (Bukti Fisik), Dimensi ini merujuk pada penilaian terhadap sarana dan prasarana fisik yang tersedia dalam mendukung proses pelayanan, termasuk didalamnya yaitu fasilitas sarana prasarana yang diberikan dan penampilan pegawai PATEN dalam melayani juga menjadi bagian dari bukti fisik pelayanan, di mana petugas mengenakan pakaian dinas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dalam hal ini akan menunjukkan kedisiplinan dan profesionalisme. Kombinasi ini menjadikan pelayanan terasa lebih nyaman dan meyakinkan bagi masyarakat yang datang.

*Reliability* (Kehandalan), Kehandalan berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara akurat dalam melayani tanpa ada kesalahan dan penyelesaian dokumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. yang memastikan proses berjalan dengan sistematis dan minim kesalahan. Hal ini mencakup kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer, formulir digital, dan sistem administrasi lainnya. Reliabilitas ini menjamin bahwa dokumen yang dihasilkan sah, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan.

*Responsiveness* (Ketanggapan), Responsivitas diukur dari kemampuan petugas dalam merespons setiap permintaan dan pertanyaan pelanggan, dapat merespon setiap keluhan pelanggan di Kecamatan Kalidawir serta kecepatan pegawai dalam penyelesaian dokumen.

*Assurance* (Jaminan), Aspek assurance dalam pelayanan PATEN meliputi jaminan atas waktu penyelesaian layanan dan jaminan kepastian biaya pelayanan. ransparansi ini membangun rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

*Empathy* (Empati), Empati mencerminkan kepedulian petugas terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat secara personal, tanpa memandang latar belakang sosial, usia, atau keterbatasan fisik. Oleh karena itu dalam hal ini berdasarkan indikator empati dibagi atas sifat dan sikap petugas PATEN dalam melayani dan memberikan perlakuan layanan khusus bagi lansia dan penyandang disabilitas.

### **Optimalisasi Pelayanan Publik**

Optimalisasi pelayanan publik merupakan suatu upaya sistematis yang dilakukan oleh instansi pemerintah untuk meningkatkan mutu, efektivitas, dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Optimalisasi tidak hanya berkaitan dengan peningkatan kecepatan atau ketepatan pelayanan, tetapi juga menyangkut perbaikan manajemen internal, peningkatan kualitas sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi, serta reformasi birokrasi agar lebih responsif dan transparan.

Menurut Sedarmayanti (2011), optimalisasi pelayanan publik memerlukan perubahan paradigma aparatur negara dari pendekatan kekuasaan ke arah pelayanan. Hal ini berarti

bahwa negara hadir sebagai pelayan masyarakat yang bertugas memberikan akses pelayanan yang adil, merata, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks ini, program-program seperti Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah bentuk konkret dari desentralisasi pelayanan yang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat proses administrasi.

Selain itu, menurut Dwiyanto (2006), optimalisasi pelayanan publik mencakup beberapa aspek penting, antara lain kejelasan standar pelayanan, peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kapasitas aparatur, serta pengawasan dan evaluasi kinerja layanan secara berkelanjutan. Dwiyanto menegaskan bahwa optimalisasi tidak akan berhasil tanpa adanya akuntabilitas dan partisipasi aktif dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam praktiknya, optimalisasi pelayanan publik juga membutuhkan pemanfaatan teknologi digital untuk memudahkan proses pelayanan, memberikan informasi yang transparan, serta mengurangi potensi penyimpangan. Hal ini sejalan dengan konsep “*e-government*” yang diadopsi oleh banyak instansi untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan publik.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena sosial mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dalam konteks pelayanan publik di Kecamatan Kalidawir. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi data secara holistik dan menyeluruh sesuai dengan konteks sosial tempat fenomena itu terjadi (Maxwell, 2013).

Dalam fokus penelitiannya ini penulis akan menganalisis kualitas PATEN dalam optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Kalidawir dan menganalisis faktor yang menjadi penghambat kualitas PATEN dalam optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Kalidawir. Untuk mengkaji kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan lima dimensi utama dari teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasurman (dalam Hardiansyah, 2011) yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini digunakan sebagai kerangka untuk menganalisis bagaimana kualitas layanan diberikan oleh petugas PATEN dan sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi ekspektasi masyarakat. Penelitian ini juga menelaah faktor-faktor penghambat dalam implementasi PATEN agar dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap kualitas layanan yang ada.

Pada analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga tuntas, sebagaimana dikemukakan oleh Miles dkk. (2016), melalui tiga tahapan utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Teknik ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh pemahaman holistik mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kualitas pelayanan PATEN serta sejauh mana pelayanan tersebut telah dioptimalkan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalidawir**

- **Tangibles (Bukti Fisik)**

Bukti fisik mencakup segala bentuk fasilitas yang tampak secara nyata dan digunakan dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai, petugas dapat bekerja lebih efisien, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan lebih tepat sasaran. Dalam hal ini adapun sarana dan prasarana dalam mendukung program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalidawir terdiri dari:

**Tabel 1.** Saran dan Prasarana PATEN Kecamatan Kalidawir

No.	Nama Barang	Jumlah Barang
1.	Meja Pelayanan	3
2.	Kursi Tunggu	12
3.	Komputer (PC)	3
4.	Printer	3
5.	Mesin Fotocopy	1
6.	AC (Pendingin Ruangan)	2
7.	Lemari Arsip	3
8.	Kamera Foto	1
9.	Jaringan Internet (WiFi/Modem)	1 Paket
10.	Loket Pelayanan	1
11.	Tempat Bermain Anak-Anak (Playground)	1
12.	Ruang Laktasi	1
13.	Stop Kontak	3
14.	Papan Pengumuman	2
15.	Benner PATEN	1

*Sumber: LAKIP Kecamatan Kalidawir, 2024*

Kecamatan Kalidawir telah menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang sesuai standar, sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010. Fasilitas seperti ruang pelayanan yang bersih dan tertata, ruang tunggu yang nyaman,

serta perangkat teknologi informasi seperti komputer telah digunakan secara optimal untuk mendukung kelancaran administrasi. Selain itu, tersedianya ruang menyusui dan area bermain anak turut meningkatkan kenyamanan bagi masyarakat dari berbagai kalangan.

Pegawai di Kecamatan Kalidawir juga telah tampil sesuai dengan ketentuan dalam SOP, khususnya mengenai pakaian dinas, sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 46 Tahun 2021 tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung, yang dijelaskan sebagai berikut.

**Tabel 2.** Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara Kabupaten Tulungagung

No.	Hari	Jenis Pakaian
1.	Senin – Selasa	Pakaian Dinas Harian (PDH) warna khaki
2.	Rabu	Pakaian Dinas Harian (PDH) warna putih dan celana / rok warna hitam
3.	Kamis – Jum'at	Pakaian Dinas Harian (PDH) batik / tenun / lurik (Pakaian Olah Raga dipakai pada hari Jum'at saat kegiatan olahraga)

Sumber: Peraturan Bupati Tulungagung No. 46 Tahun 2021

Hasil pengumpulan data menunjukkan bahwa indikator *tangibles* di Kecamatan Kalidawir tergolong memadai. Sarana dan prasarana yang tersedia mendukung kelancaran operasional layanan PATEN, baik bagi petugas maupun masyarakat. Lingkungan pelayanan yang bersih dan tertata, serta fasilitas tambahan seperti ruang menyusui dan area bermain anak, mencerminkan perhatian terhadap kenyamanan pengguna layanan selama menunggu proses layanan administrasi berlangsung.

- **Reliability (Keandalan)**

Keandalan atau *reliability* mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan bebas dari kesalahan, berdasarkan pada prosedur dan standar yang telah ditetapkan. Keandalan bukan hanya ditunjukkan dari cepatnya waktu penyelesaian, tetapi lebih jauh lagi pada ketepatan informasi, akurasi data, serta konsistensi proses pelayanan.

Akurasi menjadi elemen penting dalam pelayanan administratif, karena hasil layanan yang bebas dari kesalahan akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Di Kecamatan Kalidawir, prinsip akurasi telah dijadikan sebagai prioritas dalam praktik layanan PATEN. Berikut merupakan contoh tahapan yang dilakukan Petugas PATEN dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) perekaman E-KTP.

**Tabel 3.** Tahapan-tahapan Petugas PATEN dalam perekaman E-KTP

No.	Aktivitas
1.	Pengajuan permohonan layanan kepada Petugas PATEN dengan membawa persyaratan.
2.	Petugas PATEN melaksanakan pemeriksaan dan penelitian berkas permohonan.
3.	Petugas PATEN melaksanakan perekaman E- KTP dan mengirim data ke server Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kab. Tulungagung.
4.	Petugas PATEN membubuhkan paraf dan tanggal perekaman sebagai bukti telah dilaksanakan perekaman.
5.	Petugas PATEN memberikan berkas KK beparaf kepada pemohon yang selanjutnya dipergunakan untuk mengambil dokumen KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tulungagung

Sumber: Dokumen Standar Oprasional Prosedur (SOP) Kecamatan Kalidawir

Setiap proses pelayanan dilaksanakan dengan cermat, di mana petugas memverifikasi dokumen secara teliti sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Jika ada kekurangan, masyarakat segera diberi arahan untuk memperbaikinya. Hal ini menunjukkan bahwa petugas menjalankan tugasnya secara bertanggung jawab, tidak sekadar mengikuti prosedur formal.

Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Kalidawir telah memenuhi standar akurasi. Petugas bekerja dengan teliti dan menjalin komunikasi efektif dengan masyarakat, sehingga kesalahan dapat dicegah sebelum pencetakan dokumen. Hal ini mencerminkan profesionalisme dan komitmen terhadap mutu layanan.

Sedangkan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang terstruktur dan terbuka. Di Kecamatan Kalidawir, SOP digunakan sebagai acuan kerja petugas sekaligus alat kontrol mutu, mengatur proses layanan dari tahap awal hingga penyelesaian dokumen.

Indikator *reliability* dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kalidawir menunjukkan bahwa petugas telah menjalankan tugasnya secara cukup optimal. Akurasi dalam pengolahan dokumen mendapat respons positif dari masyarakat, yang tercermin dari rendahnya kesalahan dan tingginya kepuasan pelayanan. Penerapan SOP yang konsisten menciptakan alur kerja yang jelas dan dapat dipercaya. Transparansi proses, mulai dari verifikasi dokumen hingga estimasi waktu layanan, meningkatkan kepercayaan publik. Petugas juga membangun komunikasi yang responsif dan tidak hanya berpegang pada aturan formal. Meskipun begitu, peningkatan berkelanjutan

melalui evaluasi SOP, pelatihan SDM, dan digitalisasi sistem antrean diperlukan agar pelayanan tetap adaptif terhadap kebutuhan masyarakat yang berkembang.

- **Responsivenss (Daya Tanggap)**

Daya tanggap mencerminkan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam layanan PATEN, hal ini terlihat dari kemampuan aparatur memberikan solusi secara efisien terhadap permintaan atau masalah yang muncul selama proses administrasi. Responsivitas tidak hanya soal kehadiran fisik, tetapi juga keterlibatan aktif dalam memberikan pelayanan yang memenuhi harapan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas tercermin dari kecepatan, kejelasan, dan keramahan petugas dalam merespons masyarakat. Di Kecamatan Kalidawir, hal ini menjadi fokus utama dalam pelaksanaan PATEN, di mana petugas secara aktif memberikan informasi, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi seperti telepon dan pesan singkat.

Dalam hal, kemampuan menangani keluhan secara terbuka dan solutif mencerminkan pelayanan publik yang berfokus pada perbaikan berkelanjutan. Di Kecamatan Kalidawir, tersedia berbagai kanal, baik langsung maupun digital, untuk menampung masukan dari masyarakat. Hal ini menandakan bahwa pelayanan tidak hanya menekankan aspek teknis, tetapi juga membangun interaksi dua arah dengan warga. Berikut ini merupakan sistem aduan secara digital melalui *website* <https://www.lapor.go.id/> yang dimiliki Kecamatan Kalidawir dalam memfasilitasi masyarakatnya yang ingin mengadakan aduan maupun saran nya.



**Gambar 1.** Website Span Lapor Kecamatan Kalidawir

*Sumber: Dokumentasi Peneliti*

Kecepatan pelayanan merupakan hal yang langsung dirasakan oleh masyarakat karena mencerminkan efisiensi sistem, ketepatan pembagian tugas, dan kesiapan pegawai dalam menangani beban kerja. Di Kecamatan Kalidawir, sistem pelayanan

dirancang agar dokumen dapat diselesaikan secepat mungkin tanpa mengurangi akurasi dan kualitas.

Oleh karena itu, dalam indikator daya tanggap menunjukkan bahwa tingkat responsivitas petugas di Kecamatan Kalidawir dalam pelaksanaan PATEN tergolong tinggi. Petugas tidak hanya cepat merespons kebutuhan warga, tetapi juga memberikan informasi yang jelas dan arahan yang tepat. Penanganan keluhan masyarakat dilakukan secara adaptif melalui saluran digital maupun manual, memastikan semua lapisan masyarakat terlayani. Keluhan dipandang sebagai masukan untuk perbaikan berkelanjutan, bukan semata-mata kritik. Kecepatan layanan yang didukung oleh pembagian tugas yang jelas dan sistem SOP yang terstruktur mencerminkan budaya kerja yang responsif dan profesional. Dengan demikian, dimensi *responsiveness* dalam pelayanan PATEN di wilayah tersebut dapat dikategorikan optimal dan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik.

- ***Assurance (Jaminan)***

*Assurance* mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap petugas layanan, yang dibangun melalui pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai prosedur. Ketika petugas memberikan informasi yang jelas, estimasi waktu penyelesaian yang pasti, serta transparansi biaya, hal ini memperkuat keyakinan masyarakat terhadap kelancaran proses administrasi. Warga tidak lagi khawatir akan penundaan atau penyimpangan dalam pengurusan dokumen. Sebaliknya, mereka merasa yakin bahwa setiap proses berjalan sesuai aturan. Sikap profesional petugas dan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan turut membangun rasa aman serta meningkatkan kepercayaan publik, yang pada akhirnya memperkuat citra positif institusi pelayanan di tingkat kecamatan.

Kepastian waktu pelayanan mencerminkan komitmen penyedia layanan yang harus dijalankan secara konsisten. Di Kecamatan Kalidawir, hal ini diwujudkan melalui penerapan SOP yang mengatur durasi penyelesaian layanan. Sejak awal proses, masyarakat sudah diberi informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian dokumen, sehingga mereka dapat menyesuaikan aktivitas dan jadwalnya sesuai waktu layanan yang telah ditetapkan.

**Tabel 4.** Waktu Pelayanan PATEN Kecamatan Kalidawir

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Pelayanan
1.	Izin menggunakan lapangan olahraga milik pemerintah	10 Menit
2.	Izin usaha budidaya ikan	11 Menit
3.	Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	11 Menit
4.	Izin menempati rumah dinas	11 Menit
5.	Izin kursus menjahit	11 Menit
6.	Izin kursus kesenian tradisional	11 Menit
7.	Izin kursus tata rias pengantin	11 Menit
8.	Izin kursus tata kecantikan rambut	11 Menit
9.	Izin kursus tata kecantikan kulit	11 Menit
10.	Izin pemutaran film/penayangan film, usaha rental dan media elektronik	11 Menit
11.	Perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	14 Menit
12.	Surat pindah/mutasi kependudukan antara Desa /Kelurahan dalam satu Kecamatan dan antar Kecamatan dalam satu Kabupaten	12 Menit
13.	Surat pengantar pindah antar Kabupaten dan antar Provinsi	12 Menit

*Sumber: Dokumen SOP Kecamatan Kalidawir*

Kepastian waktu pelayanan di Kecamatan Kalidawir tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan penghormatan terhadap waktu masyarakat. Ketepatan waktu ini menjadi bukti penerapan profesionalisme dan transparansi dalam pelayanan. Jika terjadi kendala, seperti dokumen yang belum lengkap atau gangguan teknis, petugas secara langsung memberikan penjelasan ulang kepada warga. Ini menegaskan bahwa komitmen terhadap waktu layanan dijalankan dengan tanggung jawab. Konsistensi dalam pemberian informasi waktu juga turut memperkuat kepercayaan masyarakat, karena pelayanan berlangsung tertib, efisien, dan menghargai waktu publik. Dengan demikian, indikator kepastian waktu menjadi salah satu kekuatan utama dalam implementasi PATEN di Kalidawir.

Selain kepastian waktu, transparansi atas biaya layanan juga menjadi aspek penting dalam menjaga integritas dan akuntabilitas layanan publik. Di Kecamatan Kalidawir, kepastian mengenai biaya layanan telah dijalankan dengan baik. Berdasarkan keterangan para informan, mayoritas layanan PATEN seperti pembuatan E-KTP, surat domisili, surat pindah, dan surat usaha diberikan tanpa biaya alias gratis.

**Tabel 5.** Biaya Pelayanan PATEN Kecamatan Kalidawir

No.	Jenis Pelayanan	Biaya Pelayanan
1.	Izin menggunakan lapangan olahraga milik pemerintah	Tidak dipungut biaya
2.	Izin usaha budidaya ikan	Tidak dipungut biaya
3.	Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK)	Tidak dipungut biaya
4.	Izin menempati rumah dinas	Tidak dipungut biaya
5.	Izin kursus menjahit	Tidak dipungut biaya
6.	Izin kursus kesenian tradisional	Tidak dipungut biaya
7.	Izin kursus tata rias pengantin	Tidak dipungut biaya
8.	Izin kursus tata kecantikan rambut	Tidak dipungut biaya
9.	Izin kursus tata kecantikan kulit	Tidak dipungut biaya
10.	Izin pemutaran film/penayangan film, usaha rental dan media elektronik	Tidak dipungut biaya
11.	Perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	Tidak dipungut biaya
12.	Surat pindah/mutasi kependudukan antara Desa /Kelurahan dalam satu Kecamatan dan antar Kecamatan dalam satu Kabupaten	Tidak dipungut biaya
13.	Surat pengantar pindah antar Kabupaten dan antar Provinsi	Tidak dipungut biaya

*Sumber: Dokumen SOP Kecamatan Kalidawir*

Kejelasan biaya yang telah dijelaskan sejak awal membuat masyarakat lebih nyaman dalam mengurus dokumen tanpa rasa khawatir terhadap pungutan liar. Transparansi dan kepatuhan terhadap aturan pembiayaan menjadi landasan bagi pelayanan publik yang adil dan bertanggung jawab. Di Kecamatan Kalidawir, kepastian biaya dalam layanan PATEN telah diterapkan dengan baik, mencerminkan komitmen terhadap birokrasi yang bersih dan terbuka. Keberhasilan ini juga didukung oleh kesadaran petugas untuk menjaga integritas pelayanan. Ke depan, pemanfaatan media digital sebagai sarana informasi dapat membantu memperluas jangkauan transparansi biaya kepada seluruh masyarakat.

Indikator assurance dalam bentuk kepastian waktu dan biaya pelayanan di Kecamatan Kalidawir telah diterapkan dengan cukup baik. Petugas melaksanakan layanan sesuai SOP, memberikan estimasi waktu penyelesaian yang jelas serta

memastikan tidak ada biaya tambahan di luar ketentuan. Hal ini membangun kepercayaan dan rasa aman bagi masyarakat karena pelayanan berjalan secara transparan dan sesuai prosedur. Meskipun sesekali terjadi kendala teknis, seperti dokumen belum lengkap atau gangguan sistem, petugas tetap menyampaikan informasi lanjutan secara terbuka. Pendekatan ini menunjukkan bahwa layanan publik di Kalidawir adaptif, bertanggung jawab, dan dapat dijadikan contoh dalam implementasi PATEN.

- ***Empathy (Empati)***

Empati dalam pelayanan merujuk pada perhatian tulus dan perlakuan adil terhadap setiap individu, tanpa memandang latar belakang. Sikap ini tercermin dari keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani, serta penghargaan terhadap keberagaman kondisi masyarakat yang membutuhkan bantuan. Setiap warga dilayani secara setara dan dengan penuh rasa hormat.

Empati dalam pelayanan tidak hanya mempercepat proses, tetapi juga menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan di tengah masyarakat. Ketika petugas menunjukkan kepedulian tulus, tingkat kepuasan publik meningkat, dan hubungan antara pemerintah dan warga semakin kuat. Aspek ini menjadi sangat penting, terutama saat pelayanan ditujukan bagi kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, yang membutuhkan pendekatan lebih manusiawi dan emosional.

Dalam indikator empati menunjukkan bahwa petugas di Kecamatan Kalidawir telah menunjukkan empati yang baik dalam memberikan layanan, ditunjukkan melalui sikap ramah dan menghargai setiap warga tanpa membedakan latar belakang sosial. Kecamatan ini juga mulai memberikan perhatian pada kelompok rentan seperti lansia dan penyandang disabilitas, meskipun infrastruktur pendukung bagi masyarakat disabilitas atau lansia masih terbatas. Ke depannya, integrasi antara kebijakan empatik dan penguatan sarana fisik serta teknis perlu dilakukan agar pelayanan menjadi lebih inklusif dan adil. Dengan perbaikan berkelanjutan, empati dapat menjadi kekuatan strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat dan citra positif institusi pemerintah di Kalidawir.

**Faktor penghambat kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Kalidawir.**

Keberhasilan implementasi kebijakan publik tidak hanya bergantung pada kekuatan regulasi atau kualitas sumber daya manusia, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai kendala selama pelaksanaannya. Hal ini juga terjadi dalam program PATEN di Kecamatan

Kalidawir. Meskipun pelayanan telah berjalan cukup baik dan mengikuti standar, masih terdapat hambatan di lapangan yang menghalangi tercapainya hasil yang optimal. Berdasarkan hasil yang ditemukan, terdapat dua faktor utama yang menjadi penghalang dalam peningkatan kualitas layanan PATEN di Kecamatan Kalidawir yaitu.

- **Sarana dan prasarana bagi lansia dan disabilitas**

Sarana dan prasarana memegang peran penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal dan mudah diakses. Namun, di Kecamatan Kalidawir, keterbatasan sarana dan prasarana masih menjadi hambatan utama. Meski komitmen petugas tergolong tinggi, infrastruktur yang ada belum sepenuhnya menunjang kualitas layanan.

Keterbatasan akses fisik terhadap fasilitas layanan masih menjadi tantangan di Kecamatan Kalidawir. Saat ini, belum tersedia jalur khusus untuk pengguna kursi roda, pegangan tangan di ruang tunggu, maupun informasi dalam huruf braille bagi tunanetra. Akibatnya, kelompok rentan seperti penyandang disabilitas dan lansia belum merasakan pelayanan yang inklusif dan nyaman. Situasi ini tidak sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang adil dan bebas diskriminasi.

Kekurangan sarana dan prasarana tidak hanya menghambat efektivitas kerja aparatur, tetapi juga berdampak langsung pada penurunan kualitas layanan publik yang dirasakan masyarakat, terutama kelompok rentan. Ketimpangan ini menegaskan pentingnya komitmen dari pemerintah kecamatan untuk berinvestasi dalam modernisasi sistem pelayanan, baik melalui pemanfaatan teknologi informasi maupun pembangunan infrastruktur fisik yang lebih inklusif dan ramah bagi semua lapisan masyarakat.

- **Rendahnya tingkat pemahaman masyarakat**

Salah satu kendala utama dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Kalidawir adalah minimnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administratif. Meskipun layanan ini dirancang untuk mempermudah dan mendekatkan pelayanan kepada warga, pada kenyataannya masih banyak yang belum mengetahui alur pengurusan dokumen secara tepat.

Sering kali warga datang ke kantor kecamatan tanpa membawa dokumen lengkap, seperti surat pengantar dari desa atau RT/RW, atau tidak menyadari bahwa dokumen tertentu memerlukan berkas tambahan. Akibatnya, proses pelayanan harus ditunda, dan warga diminta kembali di lain waktu untuk melengkapi persyaratan. Kondisi ini tidak hanya memperlambat pelayanan, tetapi juga menimbulkan persepsi negatif terhadap

kinerja kecamatan, meskipun akar permasalahannya adalah kurangnya informasi yang dimiliki masyarakat.

Banyak warga masih menganggap bahwa pelayanan administratif itu rumit dan penuh birokrasi, meskipun sistem PATEN sebenarnya dirancang untuk menyederhanakannya. Rendahnya pemahaman ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang merata dan

berkelanjutan. Informasi penting mengenai jenis layanan, persyaratan dokumen, dan prosedur pengurusan belum menjangkau seluruh kalangan masyarakat, khususnya mereka yang tinggal di daerah terpencil, lanjut usia, atau belum terbiasa mengakses informasi digital.

Meskipun sosialisasi layanan telah dilakukan melalui berbagai cara seperti pemasangan informasi di kantor kecamatan dan penjelasan langsung dari petugas, pendekatan ini belum sepenuhnya efektif menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi komunikasi publik yang lebih menyeluruh dan inklusif, seperti pemanfaatan media sosial desa, penyuluhan oleh aparat desa dan RT, pemasangan baliho di titik strategis, serta penyebaran informasi cetak berbahasa lokal agar mudah dipahami. Dengan meningkatnya pemahaman warga, proses pelayanan akan berjalan lebih lancar karena mereka datang dengan kesiapan, memahami prosedur yang harus dilalui, dan tidak lagi bergantung penuh pada petugas. Dampaknya, pelayanan administrasi di Kecamatan Kalidawir akan menjadi lebih efektif dan memuaskan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalidawir secara umum telah berjalan dengan baik, ditandai dengan tersedianya fasilitas fisik memadai, kepatuhan terhadap SOP, serta perilaku profesional dari petugas layanan. Penilaian berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasurman ( dalam Hardiansyah, 2011) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memperlihatkan bahwa aspek *tangible* dan *assurance* menonjol dalam implementasi layanan. Namun, dimensi *empathy* dan *responsiveness* masih menghadapi tantangan khususnya dalam hal komunikasi interpersonal dan penanganan keluhan masyarakat.

Kendati demikian, penelitian juga menemukan adanya dua faktor utama yang menghambat optimalisasi pelayanan publik, yakni keterbatasan infrastruktur yang ramah

terhadap disabilitas dan lansia, serta rendahnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan. Hambatan-hambatan ini menyebabkan menurunnya efisiensi layanan dan memperlemah partisipasi publik dalam mengakses pelayanan administrasi.

Berdasarkan temuan ini, diperlukan perbaikan dari sisi peningkatan fasilitas inklusif, sosialisasi layanan yang lebih intensif, dan penguatan kapasitas aparatur sebagai bentuk reformasi pelayanan publik. Penelitian ini terbatas pada satu kecamatan dan pendekatannya bersifat deskriptif kualitatif, sehingga studi selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi perbandingan antar wilayah dan mempertimbangkan pendekatan kuantitatif guna memperluas generalisasi hasil.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Hayat, S.AP., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int. selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan, arahan, dan kesabaran yang luar biasa selama proses penyusunan skripsi penulis. Masukan dan keilmuan yang diberikan telah menjadi fondasi penting dalam menyelesaikan karya ilmiah ini secara maksimal.

Ucapan terima kasih yang paling dalam juga penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yaitu Alm. Bapak Sakidi dan Ibu Rusmiati AS. Atas cinta tanpa syarat, doa yang tak pernah putus, serta semangat yang senantiasa mengiringi langkah penulis. Kehadiran, ketulusan, dan dukungan moral dari mereka menjadi sumber kekuatan terbesar dalam perjalanan akademik penulis hingga titik ini.

Tak lupa, ucapan terima kasih yang istimewa penulis dedikasikan kepada seseorang yang pernah menjadi cahaya dalam perjalanan panjang masa studi ini, yang bernama Naila Khaeru Soleha. Terima kasih telah hadir sebagai sosok yang setia menemani sejak awal perkuliahan hingga masa akhir, dalam suka maupun duka. Meski kini sosokmu tak lagi bersama penulis, namun setiap tawa, semangat, dan kenangan yang kau tinggalkan akan selalu abadi dalam ingatan. Kehadiranmu pernah menguatkan, dan jejakmu akan tetap menjadi bagian dari kisah besar dalam hidup penulis.

Penulis juga menyadari bahwa jurnal ini merupakan bagian dari proses panjang penyusunan skripsi yang menjadi syarat dalam menempuh gelar Sarjana Administrasi Publik di Universitas Islam Malang. Oleh karena itu, karya ini tidak hanya menjadi wujud akademik, tetapi juga bentuk dedikasi kepada semua pihak yang telah mengiringi langkah penulis dengan

penuh ketulusan dan doa. Semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat, menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan keilmuan, dan menginspirasi penelitian selanjutnya.

## DAFTAR REFERENSI

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM Press.
- Fattah, N., & Lestari, A. (2021). Implementasi PATEN dalam peningkatan layanan masyarakat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 33–42. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jip/article/view/30172>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi dan implementasinya*. Gava Media.
- Hayat. (2014). Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparatur pelayanan publik dalam kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. *Civil Service: Jurnal Kebijakan dan Manajemen PNS*, 8(1), 31–44. <http://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2014/06/Artikel-1.indd-New-18-8-14.pdf>
- Kecamatan Kalidawir. (2022). *Sinergitas kinerja Kecamatan Kalidawir*. [https://id.scribd.com/embeds/685130535/content?start\\_page=1&view\\_mode+scroll&access\\_key=key-fFexxf7rlbzEfWu3HKwf](https://id.scribd.com/embeds/685130535/content?start_page=1&view_mode+scroll&access_key=key-fFexxf7rlbzEfWu3HKwf)
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2014). *Pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan*. Kemendagri.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: An interactive approach* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2016). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mutiarin, D., & Utomo, R. (2019). Kualitas pelayanan publik di tingkat lokal. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 45–56. <https://jurnal.ugm.ac.id/jap/article/view/54622>
- Osborne, S. P. (2013). *Public service delivery: Innovations and governance*. Routledge.
- Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 46 Tahun 2021 tentang pakaian dinas aparatur sipil negara di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung. (2021).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), 14, 88. (2010). <http://landing.adobe.com/en/sea/products/acrobat/69210-may-prospects.html?trackingid=KTKAA>
- Sedarmayanti. (2011). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi, manajemen pegawai negeri sipil*. Rafika Aditama.