

ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU

Dina Kusprihatining Cahyati¹, Afifuddin², Sunariyanto³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: dinakusprihatiningc@gmail.com*

ABSTRAK

Pasal 1 Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010, menentukan apakah pelayanan publik di kecamatan harus diberikan dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Fokus riset ini ialah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Karanganyar di Kabupaten Trenggalek. Ini karena, meskipun Kabupaten Trenggalek relatif baru dalam menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN), kecamatan ini menjadi salah satu dari beberapa kecamatan yang berhasil menerapkan PATEN dengan memakai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan menerapkannya dengan baik. Riset ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan peristiwa dan fenomena yang terjadi di lapangan. Hasil riset membuktikan jika realisasi PATEN di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek berjalan dengan baik dan menerima kategori "BAIK" dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil perhitungan SKM menunjukkan bahwa realisasi PATEN sejalan dengan hasil perhitungan SKM, yang menunjukkan bahwa realisasi PATEN berjalan dengan baik di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek..

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pendahuluan

Sebagai bagian dari wilayah kabupaten atau kota, kecamatan bertanggung jawab atas pelayanan administratif. Hal ini sesuai dengan UU Pemerintah Daerah No. 23 Tahun 2014. Pemerintah terus berupaya memberikan layanan terbaik. Layanan administratif hanya menyediakan layanan dokumen.

Kecamatan, pemerintahan tingkat daerah, memberikan pelayanan publik kepada warganya. PATEN ialah kebijakan yang mengelola penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan dari permohonan hingga terbitnya dokumen di satu tempat. PATEN mengubah kecamatan menjadi pusat pelayanan terpadu di tingkat kota atau kabupaten dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Layanan yang diberikan harus memenuhi persyaratan kebijakan ini.

Kantor Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek memberikan layanan publik sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Beberapa layanan yang tersedia termasuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk 9KTP, Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Permohonan SKCK, dan layanan pemerintah lainnya. Oleh karena itu, evaluasi perlu

dilakukan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi terpadu dan peran Pemerintah Daerah di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan administrasi terpadu.

Kecamatan Karanganyar ialah satu-satunya kecamatan di Kabupaten Trenggalek yang memiliki kemampuan untuk menerapkan dan menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), meskipun Kabupaten Trenggalek relatif baru menerapkan PATEN. Teori Parasuraman dalam Lupiyoadi 2013 menerapkan konsep "RATER" untuk mengukur kualitas pelayanan. "RATER" terdiri dari responsifitas, jaminan, menunjukkan bukti fisik, empati, dan kehandalan. Akibatnya, peneliti memilih untuk melakukan riset dengan judul "**Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terpadu Pelayanan Administratif Terpadu**" di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Evaluasi Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kantor Kecamatan Karanganyar?
2. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) tentang pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek seperti apa?

3. Bagaimana pemakaian model survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek?

Tujuan Penelitian

1. Memahami, memaparkan, dan menganalisa kepuasan masyarakat sebagai hasil dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Karanganyar.
2. Memahami, memaparkan, dan menganalisa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentang pelaksanaan layanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek.
3. Memahami, memaparkan, dan menganalisa model survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam realisasi layanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Karanganyar.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis
Diharapkan riset ini akan memberikan informasi dan wawasan yang komprehensif mengenai mutu layanan administrasi terpadu di kecamatan. Selanjutnya, hasil riset diharapkan bisa menjadi masukan berharga bagi Kantor Kecamatan Karanganyar untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.
2. Manfaat Akademis
Diharapkan hasil riset ini akan menjadi referensi bagi mahasiswa di masa depan yang ingin meneliti pelayanan publik di kantor kecamatan atau instansi pemerintah lainnya.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan

Pelayanan ialah proses melengkapi kebutuhan melalui tindakan langsung orang lain, menurut Moenir (2014: 16-17). Buku tersebut memaparkan jika pelayanan pada dasarnya ialah kegiatan karena itu merupakan proses sebagai proses sebagai proses yang mencakup seluruh kehidupan masyarakat secara teratur dan seimbang. Dalam administrasi publik, pelayanan ialah tingkat pelayanan yang diberikan oleh birokrat kepada masyarakat.

Pelayanan Publik

Ridwan dan Sudrajat (2009:19), pelayanan publik didefinisikan sebagai layanan yang disediakan oleh pemerintah sebagai bagian dari pelaksanaan negara kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara menurut Kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik diartikan sebagai:

- a. Pelayanan ialah tentang melayani orang lain.
- b. Kemudahan yang diberikan saat menjual barang dan jasa disebut pelayanan.
- c. Perawatan yang diberikan kepada seseorang untuk mencegah, mendiagnosa, dan mengobati

kondisi medis tertentu disebut pelayanan medis.

- d. Publik disebut juga orang banyak/umum.

Kualitas Pelayanan Publik

Fandy Tjiptono (2004:59) menggambarkan jika mutu pelayanan ialah sejauh mana tingkat keunggulan yang diharapkan dan diupayakan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Tujuan dari Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pasal 3 No. 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, ialah untuk mengubah kecamatan menjadi pusat pelayanan masyarakat dan menjadi pusat pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di kabupaten.

Survei Kepuasan Masyarakat

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 tahun 2014, survei kepuasan masyarakat ialah penilaian tingkat kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari evaluasi pendapat masyarakat tentang cara penyelenggara pelayanan publik memberikan layanan. Pemerintah pusat dan daerah memiliki otoritas untuk menerapkan peraturan ini.

Metode survei dapat dimodifikasi oleh penyelenggara layanan. Pedoman sebelumnya (IKM) berbeda karena berbagai jenis layanan publik memiliki banyak karakteristik. Permenpan No. 16 Tahun 2014 memberikan wewenang kepada penyelenggara untuk memilih metode untuk melakukan survei kepuasan masyarakat ini. Beberapa metode survei berikut bisa dipakai:

1. Angket disertai dengan wawancara secara pribadi.
2. Angket melalui pengisian mandiri, serta yang dikirim melalui surat.
3. Angket elektronik (*e-survey*).
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara non-struktural melalui wawancara mendalam.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Riset ini memakai pendekatan riset kualitatif, yang berarti jika jenis riset ini bermaksud untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang fenomena yang dialami subjek riset, seperti tabiat, penafsiran, motivasi, tindakan, dll., memakai berbagai teknik alami.

Fokus Penelitian

1. Kualitas Pelayanan Administratif Kecamatan yang Terpadu di Kantor Kecamatan Karanganyar.

2. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) tentang pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karangan Kabupaten Trenggalek.
3. Model survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karangan Kabupaten Trenggalek.

Situs dan Latar Penelitian

Riset ini dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Administratif Kecamatan Karangan di Kecamatan Karangan, yang terletak di Kabupaten Trenggalek.

Sumber Data

1. Data Primer
Peneliti menciptakan data dengan tujuan khusus untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapinya. Data dikumpulkan secara langsung oleh penelaah dari sumber utama atau tempat riset.
2. Data Sekunder
Yaitu, data yang dihimpun tidak untuk menyelesaikan masalah. Data ini mudah ditemukan. Sumber data sekunder untuk riset ini ialah literatur, artikel, dan situs web yang berkaitan dengan subjek riset.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
Wawancara ialah metode untuk menghimpun data riset. Secara sederhana, wawancara ialah peristiwa atau proses komunikasi langsung antara orang yang diwawancarai dan sumber informasi.
2. Observasi
Observasi menghimpun data dengan mengamati perilaku dalam kondisi tertentu, kemudian mencatat dan memaknai peristiwa tersebut. Dalam kasus ini, penulis melakukan riset di Kantor Kecamatan Karangan, yang terletak di Kabupaten Trenggalek.
3. Studi Dokumentasi
Studi dokumen bisa dipakai sebagai pelengkap dari pendekatan observasi dan wawancara. Hasil riset yang didukung oleh pengalaman pribadi dari masa kecil, pengalaman di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat, atau di otobiografi akan memiliki kredibilitas yang lebih tinggi dan dapat dipercaya. Dokumen umumnya dibagi menjadi dokumen resmi dan pribadi.

Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data
Proses penghimpunan data melibatkan pengumpulan berbagai informasi yang diperlukan untuk riset. Dalam melakukan Survei, peneliti melakukan wawancara dengan subjek dan responden. Pengamat berperan sebagai penelaah dan juga bertanggung jawab atas

dokumen-dokumen yang dikumpulkan selama proses pengamatan di lokasi riset.

2. Reduksi Data
Memilih atau meringkas elemen penting untuk mengurangi data Setelah data dikumpulkan, peneliti mereduksi data untuk memberikan gambaran yang lebih baik tentang temuan riset mereka selama di lapangan.
3. Penyajian Data
Penyajian data ialah proses awal pada pengolahan data, di mana hasil riset disajikan secara deskriptif dalam bentuk gambar dan lainnya kepada informan.
4. Penarikan Kesimpulan Dan Verifikasi
Peneliti akan membuat kesimpulan belandaskan hasil riset mereka. Peneliti akan mendiskrisikan hasil Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administratif Kecamatan. Setelah itu, hasil divalidasi selama riset. Untuk mendapatkan data baru dengan persetujuan bersama, verifikasi ini.

Keabsahan Data

1. Perpanjangan Pengamatan
Penelaah kembali ke lapangan untuk melakukan riset ulang, melakukan wawancara, dan menganalisa data baru. Oleh karena itu, keterkaitan yang kuat antara penelaah dan narasumber memungkinkan mereka untuk saling mempercayai saat tidak ada informasi yang disembunyikan.
2. Meningkatkan Ketekuna
Selain itu, pengamatan yang lebih cermat dilakukan secara konsisten. Dengan meningkatkan usaha, peneliti harus mengevaluasi ulang hasil riset secara keseluruhan untuk sampai pada kesimpulan yang tepat.
3. Triangulasi
Triangulasi ialah proses memverifikasi data dari berbagai sumber dengan memakai berbagai teknik penghimpunan data dan jangka waktu riset.
4. Membercheck
Membercheck ialah tahap di mana peneliti memverifikasi data yang telah diperoleh dari narasumber. Jika data telah mendapatkan persetujuan dari narasumber, maka dianggap sah dan dapat dipercaya, namun jika tidak, peneliti harus berdiskusi dengan mereka mengenai hasil riset. Peneliti kembali ke lapangan untuk membahas temuan riset dan meminta tanda tangan dari narasumber sebagai bukti keabsahan data tersebut.

Pembahasan

- *Tangible* (Bukti fisik)

Salah satu contoh dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat ialah dengan selalu menampilkan senyuman saat

berinteraksi dengan mereka. Selain itu, masyarakat mengevaluasi aspek fisik dan nyata dari pelayanan yang diberikan, yang mencakup fasilitas yang disediakan. Fasilitas ini berperan penting sebagai faktor pendukung untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan.

Pengukuran yang paling akurat untuk penilaian pelayanan ialah bukti fisik atau langsung. Bukti fisik ini mencakup segala fasilitas yang bisa dengan jelas terlihat oleh masyarakat, dan secara khusus, hal ini mencerminkan keberadaan aspek tangible dalam pelayanan.

Kedisiplinan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat ialah bukti lain yang dapat dilihat. Kedisiplinan pegawai memengaruhi kualitas layanan. Menurut Gordon S. Watkins et al. (Moenir, 2014:94), disiplin ialah keadaan di mana setiap anggota organisasi tunduk dan mematuhi aturan organisasi. Kecamatan Karang memiliki staf yang disiplin, yang menunjukkan kepada masyarakat jika mereka disiplin.

- Realibility (Kehandalan)

Dari hasil riset, dapat disimpulkan jika indikator reliabilitas pada pelayanan administrasi di Kecamatan telah mencapai tingkat yang baik. Salah satu tanda kehandalan pegawai ialah kesanggupan mereka untuk memberikan layanan yang sangat bermanfaat bagi masyarakat dengan cepat dan mudah, yang dapat dilihat dari ketelitian mereka dalam melayani serta kemampuan dan keterampilan mereka dalam memakai alat bantu selama proses pelayanan. Dengan adanya kehandalan ini, pelayanan dapat diberikan sesuai dengan janji yang telah dibuat, dengan cepat, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat.

Kecamatan juga berpartisipasi dalam pelatihan yang disediakan oleh pemerintah kabupaten untuk meningkatkan kemampuan staffnya. Pegawai yang dimiliki Kecamatan dengan hati-hati menangani semua kebutuhan pemohon yang datang. Pegawai juga mampu memakai alat bantu untuk mempercepat proses pelayanan.

- Responsiveness (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil riset, bisa disimpulkan jika responsivitas dalam pelayanan administrasi di Kecamatan Karang telah mencapai tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan oleh kemauan pegawai untuk melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh, yang tercermin dari respons dan kecepatan mereka dalam memberikan layanan. Dengan respons

yang cepat, pemohon bisa memperoleh layanan dengan cepat dan efisien.

Kecamatan Karang berusaha memberikan layanan langsung kepada masyarakat dengan cepat. Sebagai contoh, mudah untuk mendapatkan layanan karena pegawai langsung merespon pelanggan saat mereka datang. Kecepatan pelayanan bergantung pada situasi: jika tidak banyak pemohon, pelayanan akan lebih cepat atau lebih lambat. Ini karena kurangnya jumlah pegawai yang tersedia untuk melayani pemohon layanan yang harus didaftarkan.

- Assurance (Jaminan)

Hasil riset membuktikan jika metrik jaminan pelayanan administrasi kecamatan cukup baik, yang ditunjukkan oleh kualitas layanan yang diberikan. Keseluruhan kecamatan di Kabupaten telah menerapkan PATEN untuk standar pelayanan, yang mencakup waktu penyelesaian yang telah ditetapkan mulai dari pengajuan permohonan hingga penyelesaian layanan. Ini dibuat untuk memastikan jika layanan publik memberikan layanan yang aman dan tepat waktu kepada pelanggan.

- Emphaty (Empati)

Hasil riset membuktikan jika metrik emphasis pada layanan administrasi Kecamatan Karang cukup bagus untuk menggambarkan kepedulian pegawai terhadap masyarakat. Perhatian petugas terhadap kebutuhan masyarakat menunjukkan empati. Hal ini ditunjukkan oleh sikap yang ditunjukkan oleh pegawai yang bekerja di layanan publik, yang ingin melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara bersamaan. Mereka bersikap ramah, sopan, dan menghargai setiap orang yang meminta layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Karang ini "Baik", membuktikan jika orang-orang di Kecamatan Karang puas dengan layanan yang mereka terima. Bagian berikut menguraikan sembilan bagian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) :

- Persyaratan

Menurut Sinambela (2006), Transparansi memaparkan mutu pelayanan prima, yang berarti layanan harus terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya. Layanan juga harus cukup dan mudah dipakai. Oleh karena itu, komponen-komponen persyaratan yang diperlukan untuk pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karang harus jelas dan mudah dipahami oleh komunitas yang melaksanakannya. Selain itu, penting untuk

memastikan bahwa semua komponen ini dipertahankan.

- Prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Ngunut untuk komponen prosedur menunjukkan hasil yang "BAIK". Ini menunjukkan bahwa penerapan PATEN di Kecamatan Karanganyar berhasil dan masyarakat cukup puas dengan realisasinya, yang harus dilanjutkan. Menurut Keputusan Menteri Seperti yang ditunjukkan dalam penyajian data, penerapan PATEN di kecamatan sudah jelas.

- Waktu Pelayanan

Waktu layanan mengacu pada jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis layanan. Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang merupakan pedoman umum untuk penyelenggaraan pelayanan publik, menentukan waktu layanan. Survei kepuasan masyarakat di Kecamatan Karanganyar menunjukkan hasil yang "Baik" terkait waktu pelayanan.

Waktu pelayanan kondisional, menurut Sinambela (2006), didefinisikan sebagai waktu layanan yang disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan pemberi dan penerima layanan dengan mempertimbangkan prinsip efisiensi dan efektivitas. Dengan hasil SKM yang tinggi, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karanganyar dianggap cukup efektif dan efisien.

- Biaya

Konsumen biasanya puas dengan barang atau jasa tersebut dan tidak perlu mengeluarkan lebih banyak uang atau membuang waktu untuk mendapatkan mereka, menurut pendapat Lopyoadi tahun 2001. Sebagai hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Karanganyar, komponen biaya mendapat nilai yang "Baik".

- Produk Spesifikasi / Jenis Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan PATEN di Kecamatan Karanganyar membuktikan jika hasilnya "Baik" dan memenuhi harapan masyarakat. Kualitas layanan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011). Pelayanan dianggap berkualitas jika produk dan jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Empati: Menurut Irawan (2002), sesuatu yang melebihi harapan pelanggan atau pelayanan yang tidak diantisipasi merupakan bagian dari kepuasan pelanggan. Ini sesuai dengan temuan SKM tentang pelaksanaan PATEN di

Kecamatan Karanganyar, yang membuktikan jika masyarakat merasa puas dan bahwa pelayanan PATEN melebihi kebutuhan masyarakat.

- Kompetensi Pelaksana

Petugas yang melaksanakan layanan PATEN di Kecamatan Karanganyar memiliki kompetensi pelaksana yang sangat baik, seperti wawasan, keterampilan, dan keahlian dalam memberikan layanan. Keterampilan dan pengalaman mendukung pelayanan, menurut Moenir (2002). Hal ini terkait dengan hasil survei kepuasan masyarakat karena kompetensi pelaksana sangat penting bagi organisasi.

- Perilaku Pelaksana

Ketika petugas memberikan layanan kepada masyarakat, mereka harus berperilaku sopan, ramah, dan disiplin. Menurut hasil SKM, dalam hal ini terbilang "Baik". Mengutip pernyataan yang dibuat oleh Irawan pada tahun 2002, Aspek keamanan dalam hal kualitas layanan berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap barang dan jasa yang diberikan. Keramahan ialah bagian dari keamanan, yang dapat dilihat melalui senyuman dan sikap sopan terhadap pelanggan. Fakta ini ditunjukkan oleh perilaku petugas pelaksana PATEN di Kecamatan Karanganyar yang ramah saat membantu orang.

- Maklumat Pelayanan

Dalam realisasi PATEN di Kecamatan Karanganyar, maklumat pelayanan merujuk pada pernyataan tertulis yang berisi janji atau norma-norma kebudayaan yang dinilai sebagai "Baik" berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sinambela (2006) mengemukakan pertanyaan apakah maklumat pelayanan memuat janji atau aturan yang dibuat oleh penyelenggara untuk diikuti dan dijadikan pedoman guna memberikan layanan yang lebih baik, dengan menekankan keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi layanan dan penerima layanan publik. Konsep ini sesuai dengan realisasi PATEN di Kecamatan Karanganyar.

- Pengaduan Saran dan Kritik

Dalam realisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karanganyar, respons pemberi layanan terhadap penerima layanan mengenai proses layanan merupakan bagian penting dari pelaksanaannya. Umpan balik tersebut tidak selalu berupa kritik, tetapi juga berisi saran-saran yang bersifat membangun. Umpan balik

ini menjadi bahan evaluasi bagi pemberi layanan, yaitu para pelaksana PATEN di Kecamatan Karang. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karang dinilai sebagai "Baik".

Tjiptono (2006) memaparkan jika ketidakpuasan masyarakat merupakan hasil dari evaluasi dimana kinerja pelayanan tidak sesuai dengan harapan yang dirasakan oleh pelanggan. Penyimpangan ini sesuai dengan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan PATEN di Kecamatan Karang.

Kesimpulan

Hasil riset dan diskusi mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Karang membuktikan apakah masyarakat puas dengan layanan yang diberikan. Penemuan ini belandaskan fakta bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Karang telah memenuhi harapan masyarakat, seperti terlihat dari penampilan dan perilaku petugas, cakupan layanan, ketersediaan petugas yang melayani di kecamatan, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karang, Kabupaten Trenggalek, membuktikan jika hasilnya berada dalam kategori "Baik", sesuai dengan klasifikasi "Baik" yang ditetapkan oleh KEMENPAN No. 25 Tahun 2004".

Saran

Berlandaskan temuan riset dan diskusi, rekomendasi yang dapat diberikan dalam PATEN Kecamatan Karang untuk memberikan pelayanan prima ialah :

1. Di Kecamatan Karang, proses PATEN telah dimulai dengan peningkatan jumlah staff dan peningkatan kualitas.
2. Untuk memastikan pelayanan prima, kualitas SDM telah meningkat, terutama dalam hal kemampuan teknologi informasi.

Daftar Pustaka

- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Fandi Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Yuliana Kartikawati. (2013). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Skripsi