



**ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI TERPADU**

(Studi Pada Kantor Kecamatan Karanggen Kabupaten Trenggalek)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana**

**Administrasi Publik**

**Oleh:**

**DINA KUSPRIHATINING CAHYATI**

**NPM: 21901091003**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

**2023**

## RINGKASAN

Dina Kusprihatining Cahyati, 2023, NPM 21901091003, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Analisis Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu (Studi Kasus Pada Kantor Kecamatan). Dosen Pembimbing I: Dr. Afiffudin, S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing II: Dr. Sunariyanto, S.Sos., M.M

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pasal 1 menyebutkan “penyelenggaraan pelayanan publik dikecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat”. Mengingat Kabupaten Trenggalek relatif cukup baru dalam menerapkan Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kecamatan Karang sebagai salah satu Kecamatan yang mampu menerapkan dan menyelenggarakan PATEN, maka peneliti tertarik untuk melihat sejauh manakah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek dalam perpektif kepuasan masyarakat yang terbaru melalui perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek berjalan dengan baik dan berdasarkan hasil perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan kategori “BAIK”. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi relevan dengan hasil perhitungan SKM yang menunjukan bahwa plaksanaan PATEN di Kecamatan Karang berjalan dengan baik.

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

## SUMMARY

*Dina Kusprihatining Cahyati, 2023, NPM 21901091003, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Community Satisfaction Survey Analysis in Integrated Administrative Services (Case Study at District Offices). Supervisor I: Dr. Affifudin, S.Ag., M.Si, Advisor II: Dr. Sunariyanto, S.Sos., M.M*

---

*This study aims to determine the Quality of District Integrated Administration Services (PATEN) in the Karanganyar District Office, Karanganyar Regency. Based on Minister of Home Affairs Regulation No. 4 of 2010 concerning the Guidelines for District Integrated Administrative Services (PATEN) Article 1 states "organization of public services in sub-districts from the application stage to the document issuance stage in one place". Considering that Karanganyar Regency is relatively new in implementing District Integrated Administrative Services (PATEN) and Karanganyar District as one of the Districts that is capable of implementing and administering PATEN, the researchers are interested in seeing how far the quality of public services is carried out by Karanganyar District, Karanganyar Regency in the perspective of the latest community satisfaction through the calculation of the Community Satisfaction Survey (SKM).*

*The research method used in this study is descriptive qualitative which is used to describe events and phenomena that occur in the field. The results showed that the implementation of PATEN in Karanganyar District, Karanganyar Regency was going well and based on the results of the Community Satisfaction Survey (SKM) calculations it was in the "GOOD" category. This shows that the implementation is relevant to the results of the SKM calculation which shows that the implementation of PATEN in Karanganyar District is going well.*

**Keywords:** *Public Service Quality, District Integrated Administrative Services (PATEN), Community Satisfaction Survey (SKM).*

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayanan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan

masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik ( Men PAN, 2004 : 5).

Pelayanan administratif dilakukan oleh Kecamatan sebagai bagian dari wilayah kabupaten/kota. Hal tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh kecamatan adalah pelayanan administratif, dimana dalam pelayanan administratif hanya melayani pelayanan yang berbentuk dokumen. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Upaya tersebut tercermin dalam dikeluarkannya suatu kebijakan yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Tujuan utama pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Survei kepuasan masyarakat selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang

telah diberikan. Tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan adanya survei kepuasan masyarakat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang jasa layanan umum.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN). Merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan bidang *non* perizinan. Maksud penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten atau Kota. PATEN mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Karang, Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu kantor yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), Permohonan SKCK, dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain. Maka dari situ diperlukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi terpadu dan peran Pemerintah Daerah di Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui pelayanan administrasi terpadu.

Sebagai salah satu Pemerintah Daerah di Indonesia, Kecamatan Karang yang merupakan salah satu Kecamatan yang terletak di Kabupaten Trenggalek nampaknya perlu melakukan hal

tersebut, yaitu survei kepuasan masyarakat (SKM) sebagai upaya penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai bahan evaluasi kegiatan serta bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Mengingat Kecamatan Karangasem sebagai pemerintah daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, Pemerintah Kecamatan Karangasem yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan publik di lingkup pemerintah daerah.

Mengingat Kabupaten Trenggalek relatif cukup baru dalam menerapkan Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Kecamatan Karangasem sebagai salah satu Kecamatan yang mampu menerapkan dan menyelenggarakan PATEN. Maka peneliti tertarik untuk melihat sejauh manakah kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Karangasem Kabupaten Trenggalek dalam perspektif kepuasan masyarakat yang terbaru melalui perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan teori dari Parasuraman dalam Lupiyoadi 2013 yang menerapkan konsep “RATER”. Yang dimaksud dengan “RATER” adalah *responsiveness* (pelayanan dengan sesuai dengan daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (menunjukkan bukti fisik), *empathy* empati, *reliability* (kehandalan). Oleh karenanya peneliti mengambil judul penelitian “**Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terpadu Pelayanan Administratif Terpadu**” di Kecamatan Karangasem Kabupaten Trenggalek.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Administratif Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Karanganyar?
2. Bagaimana hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek?
3. Bagaimana model survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis kepuasan masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Karanganyar.
2. Untuk mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam implementasi pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek.
3. Untuk mengetahui mendeskripsikan model survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kecamatan Karanganyar.

## b. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat :

### a. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan serta masukan pada kantor Kecamatan Karanganyar agar kedepannya dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat.

### b. Manfaat Akademis

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana peningkatan dan pengembangan Ilmu Pengetahuan Administrasi Publik khususnya para bidang Manajemen Pelayanan Publik.
2. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bahan studi untuk penelitian selanjutnya bagi mahasiswa yang ingin meneliti terkait kondisi pelayanan public pada instansi pemerintah, khususnya pada kantor kecamatan.

## BAB V

### PENUTUP

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Karanganyar adalah cukup puas. Hasil penelitian ini dilatar belakangi oleh pelayanan administrasi Kecamatan Karanganyar sudah sesuai harapan masyarakat, mulai dari bukti fisik yang berwujud dalam penampilan petugas dan pelayanan, ruang lingkup pelayanan, kecamatan petugas melayani, ketepatan waktu pelayanan, kecermatan petugas dalam melayani, ketepatan waktu dalam pelayanan, pemenuhan pelayanan, perhatian terhadap masyarakat, hingga memahami kebutuhan para masyarakat.
2. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Trenggalek, setelah dilakukan survei penulis mendapatkan hasil dalam kategori “Baik” sesuai dengan KEMENPAN No 25 Tahun 2004.
3. Dari hasil penelitian mengenai model Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Karanganyar pentingnya pelayanan prima terhadap masyarakat merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan, akan tetapi tidak cukup hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian terhadap pelanggan saja, lebih dari itu adalah bagaimana cara merespon

keinginan masyarakat, sehingga dapat menimbulkan kesan positif dari masyarakat kepada kantor kecamatan tersebut.

## B. IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dapat dikemukakan implikasi yaitu:

### 1. Implikasi Teoritis

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan, sebagai referensi atau studi pustaka bagi mahasiswa yang lain dalam proses merumuskan dan mengembangkan hasil penelitian yang memiliki konsentrasi atau pengambilan metode penelitian yang sama meneliti tentang analisis survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi terpadu Kecamatan untuk menciptakan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek.

### 2. Implikasi Praktis

Hasil dari penelitian ini sudah sesuai berdasarkan dengan apa yang telah dipelajari sebelumnya yaitu mengenai survei kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dikarenakan kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur sebagai peran penting dalam proses pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat terhadap Kantor Kecamatan . Agar terciptanya layanan terjalin dengan baik, dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

### C. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis, maka saran yang dapat diberikan dalam PATEN Kecamatan Karangnaya guna tercapainya pelayanan prima adalah :

1. Adanya penambahan kuantitas SDM dan disertai kualitas demi melancarkan kegiatan proses PATEN di Kecamatan Karangnaya.
2. Adanya peningkatan kualitas SDM terutama mengenai kemampuan dalam hal teknologi informasi sehingga tercapai pelayanan yang prima.





## DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Basu Swastha, dan Irawaan, 2003. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta: Liberty
- Fandi Tjiptoni, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua. Yogyakarta: Andi
- Fandi Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi
- Fazirah, E. N., Sunariyanto, S., & Abidin, A. Z. (2022). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI PUSAT PEMBELAJARAN KELUARGA (PUSPAGA)(Studi Kasus di Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota). *Respon Publik*, 16(9), 93-104.
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gavamedia.
- Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- MenPan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.
- Moenir. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Askara.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tetntang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan .
- Nabila, S. M., Sunariyanto, S., & Anadza, H. (2022). PENGARUH TRANSFORMASI DIGITAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TERHADAP COST EFFICIENCY DI KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN MALANG. *Respon Publik*, 16(10), 34-39.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



- Putra, R., Cikusin, Y., & Sunariyanto, S. (2022). PERAN APARAT PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) Di Kelurahan Sumbersari Kota Malang). *Respon Publik*, 16(5), 60-63.
- Sari, N. H. F., Muchsin, S., & Sunariyanto, S. (2019). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Pasien Bpjs (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Di Puskesmas (Studi Kasus Di Puskesmas Dinoyo Kota Malang). *Respon Publik*, 13(3), 113-121.
- Sunariyanto, S. (2019). KEBIJAKAN PUBLIK DALAM TAX AMNESTY DI INDONESIA. *Ji\_Mild (Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi)*, 10(1).
- Umam, I., Muchsin, S., & Sunariyanto, S. (2022). STRATEGI PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS SMART CITY DI KOTA MALANG (Studi Kasus Pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *Respon Publik*, 16(11), 19-23.
- Yuliana Kartikawati. (2013). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta. Skripsi

