

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK

(Studi pada Kantor Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)

Oleh :

AKHMAD RIFAI
NPM. 22101091052



UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2025

RINGKASAN

Akhmad Rifai, 22101091052, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, 2025, **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung)”**, Dosen Pembimbing 1: Hayat, S.AP., M.Si., Dosen Pembimbing 2: Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int.

Pelayanan publik merupakan elemen penting dalam pemerintahan yang berperan langsung terhadap kesejahteraan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan daerah, kecamatan menjadi ujung tombak dalam menyelenggarakan layanan yang dekat dengan warga masyarakatnya. Penelitian ini berfokus pada kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan PATEN serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat optimalisasi pelayanan publik.

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penilaian ini berdasarkan Teori Kualitas Pelayanan mengacu pada lima dimensi menurut Parasuraman dkk., (1985), yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan PATEN di Kecamatan Kalidawir telah berjalan dengan cukup baik, didukung oleh fasilitas pelayanan yang memadai serta sumber daya manusia yang profesional. Namun, terdapat beberapa kelemahan seperti keterbatasan penerapan sistem digital, fasilitas disabilitas yang belum optimal, serta kurangnya pemahaman masyarakat terkait prosedur pelayanan. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan sarana-prasarana dan minimnya sosialisasi, yang berdampak pada lambatnya proses pelayanan dan rendahnya partisipasi masyarakat. Temuan ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih optimal, dengan menekankan perlunya inovasi teknologi, peningkatan kapasitas SDM, dan pendekatan komunikasi yang lebih efektif antara pemerintah dan masyarakat.

KATA KUNCI: Kualitas Pelayanan, PATEN, Optimalisasi Pelayanan Publik

SUMMARY

Akhmad Rifai, 22101091052, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, 2025, **“The Quality of Sub-District Integrated Administrative Services in Optimizing Public Services (A Study at the Kalidawir Sub-District Office, Tulungagung Regency)”**, Supervisor 1: Hayat, S.AP., M.Si., Supervisor 2: Hirshi Anadza, S.Hub.Int., M.Hub.Int.

Public service is a vital element in governance that directly affects the welfare of society. In the context of local government, the sub-district serves as the frontline in delivering services that are close to its residents. This study focuses on the quality of Sub-District Integrated Administrative Services (PATEN) in Kalidawir Sub-District, Tulungagung Regency, aiming to examine the quality of PATEN services and identify the factors that hinder the optimization of public service delivery.

The research employs a qualitative descriptive approach, with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. Data analysis is carried out using the Miles and Huberman model, which consists of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The service quality assessment refers to the Service Quality Theory based on the five dimensions proposed by Parasuraman et al. (1985), namely: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The findings reveal that, in general, PATEN services in Kalidawir Sub-District are running fairly well, supported by adequate service facilities and professional human resources. However, several weaknesses were identified, such as limited implementation of digital systems, suboptimal facilities for people with disabilities, and insufficient public understanding of service procedures. The main inhibiting factors include inadequate infrastructure and lack of socialization, which result in slow service processes and low community participation. These findings provide valuable insights for developing more optimal public services by emphasizing the need for technological innovation, capacity building of human resources, and more effective communication between the government and the public.

KEYWORDS: Service Quality, PATEN, Public Service Optimization

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam pemerintahan, pelayanan publik ialah salah satu aspek penting dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah memiliki dampak langsung terhadap kesejahteraan masyarakat didalamnya. Pelayanan publik ini juga harus memberikan layanan yang prima, profesional dan berkualitas yang berfokus pada kepuasan masyarakatnya. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi bagian penting dari peran pemerintah dalam merespons kebutuhan warga. Tingkat mutu layanan tersebut mencerminkan sejauh mana pemerintah berhasil menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks pemerintahan daerah, kualitas pelayanan publik menjadi tantangan besar, khususnya di tingkat kecamatan sebagai unit administrasi yang paling dekat dengan masyarakat (Robinson, 2015).

Pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kinerja pemerintah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Suatu pemerintahan dapat dianggap berkinerja baik apabila layanan yang diberikan berfokus pada kepentingan masyarakat. Kualitas layanan yang prima berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat, sebab penilaian terhadap kinerja pelayanan berasal dari pengalaman mereka secara langsung.. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan (Hayat, 2017).

Menurut Manurung dkk. (2018) Kualitas pelayanan publik merupakan wujud dari ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelaksanaan pelayanan publik memberikan dampak yang besar terhadap mutu layanan yang diterima masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem pengelolaan yang efektif dan terpercaya menjadi tanggung jawab penting bagi pemerintah daerah guna meningkatkan kualitas pelayanan. Tak mengherankan jika upaya untuk memperbaiki layanan publik turut mendorong kebijakan desentralisasi, di mana kewenangan pelayanan diserahkan kepada pemerintah daerah. Pelimpahan ini diharapkan mampu menciptakan layanan publik yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika sosial yang berkembang di wilayah masing-masing.

Penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas menjadi landasan utama penguatan kepuasan masyarakat terhadap lembaga publik, kualitas pelayanan tercemin dalam kemampuan organisasi guna memberikan pelayanan secara cepat, mudah dan tepat sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam bukunya Hayat (2014), menjelaskan bahwa pemerintah terus berupaya mengembangkan kualitas serta kapabilitas sumber daya manusia melalui berbagai kegiatan seperti pendidikan, pelatihan, dan program lainnya, guna mendukung terciptanya tenaga kerja yang kompeten dan profesional. Dalam pelaksanaan pelayanan publik yang bermutu, peran Aparatur Sipil Negara (ASN) tidak dapat diabaikan. ASN menjadi pelaksana kebijakan pemerintahan serta memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan publik yang optimal, baik di tingkat pusat maupun daerah. Aparatur sipil negara bukan hanya sekedar menjalankan tugas administratif tetapi juga menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi pengguna layanan. Oleh

karena itu, kualitas pelayanan berkontribusi langsung terhadap peningkatan citra pemerintah atau institusi yang bersangkutan.

Menurut Osborne (2013) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan Salah satu tugas pokok pemerintah adalah menyediakan barang dan jasa yang diperlukan masyarakat dengan cara yang efisien dan efektif. Keberhasilan dalam memberikan layanan publik tidak semata dinilai dari kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan warga, tetapi juga dilihat dari sejauh mana masyarakat terlibat dalam proses pelayanan tersebut. Layanan publik yang ideal bukan hanya sekadar pemenuhan prosedural, melainkan juga harus menciptakan pengalaman yang memuaskan, membangun kepercayaan, dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Menurut Safitri dkk. (2022), keterlibatan lembaga pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik memiliki peran strategis yang signifikan dalam menentukan sejauh mana pelayanan dapat diberikan secara optimal kepada masyarakat, khususnya terkait mutu layanan yang disediakan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelaksanaan pemerintahan. Seperti halnya menurut pendapat Hayat (dalam Niken Ayu Febrianti dkk., 2023) kualitas pelayanan yang yang disalurkan kepada masyarakat harus dipenuhi secara maksimal. Sebagai pihak yang dilayani, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh layanan yang sejalan dengan kebutuhannya, yaitu layanan yang efisien, cepat, aman, serta mampu memberikan rasa nyaman. Di samping itu, penerapan inovasi dan kreativitas dalam proses pelayanan akan mendorong terciptanya kualitas layanan yang lebih baik.

Sesuai dengan Peraturan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Dalam undang-undang ini yang dimaksud bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi hak setiap warga negara dan penduduk atas akses terhadap barang, jasa, serta layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemberi layanan, sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menjadi salah satu isu sentral dalam konteks pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Pada dasarnya, ruang lingkup pelayanan publik mencakup bidang-bidang seperti pendidikan, kesehatan, perizinan, infrastruktur, administrasi kependudukan, ketenagakerjaan, dan lain sebagainya. Pemerintah memiliki peran strategis sebagai pengatur kebijakan, pengelola, sekaligus penggerak yang dituntut untuk tanggap terhadap dinamika kebutuhan masyarakat serta perkembangan zaman. Aparatur Sipil Negara (ASN), yang berada di garis depan dalam penyelenggaraan pemerintahan, menjadi faktor kunci dalam mendorong transformasi birokrasi. Oleh karena itu, ASN dituntut untuk mampu beradaptasi secara optimal terhadap kemajuan teknologi dan meningkatnya ekspektasi publik terhadap kualitas layanan. Definisi tersebut selaras dengan pandangan yang dikemukakan oleh Kurniawan (2005) yakni:

“Dalam perkembangan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan”

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota merupakan regulasi penting dalam sistem desentralisasi yang ada di Indonesia. Peraturan ini secara jelas mengatur kewenangan dan tanggung jawab setiap tingkat pemerintahan dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di bidang pelayanan publik. Dengan pembagian kerja yang rinci, UU No. 38 Tahun 2007 bertujuan untuk mencegah tumpang tindih kewenangan antar berbagai tingkat pemerintahan, meningkatkan efisiensi administrasi dan menjamin pelayanan yang lebih dekat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di tingkat daerah.

Ketentuan ini juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, di mana salah satu inti utama dalam regulasi tersebut adalah penegasan mengenai pembagian kewenangan antara pemerintah pusat, pemerintah provinsi, serta pemerintah kabupaten/kota. Pembagian ini bertujuan untuk menciptakan mekanisme pengelolaan yang lebih terstruktur, dengan menekankan peran strategis pemerintah daerah dalam mengelola permasalahan lokal sesuai dengan karakteristik daerah masing-masing. Sementara itu pada Pasal 1 menyatakan bahwa Kecamatan merupakan suatu wilayah administratif yang berada di bawah lingkup Pemerintah Kabupaten/Kota dan dikepalai oleh seorang camat. Berdasarkan ketentuan pasal yang dimaksud, dapat dipahami bahwa kecamatan termasuk dalam struktur pemerintahan daerah kabupaten, dengan camat

sebagai pejabat yang memimpin dan bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas di wilayah tersebut.

Kecamatan berfungsi sebagai unit pelaksana teknis wilayah yang memiliki area kerja tertentu dan berada di bawah tanggung jawab seorang camat. Salah satu fungsi utama kecamatan adalah memberikan pelayanan publik, khususnya dalam bentuk layanan administratif. Jenis layanan ini terbatas pada penyediaan dokumen resmi. Namun demikian, berdasarkan pengalaman peneliti, pelaksanaan layanan administratif di kecamatan masih menghadapi berbagai kendala, seperti tidak pastinya waktu penyelesaian dokumen, sikap pegawai yang kurang profesional, serta munculnya biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku. Permasalahan-permasalahan semacam ini merupakan hal yang cukup umum ditemukan dalam pelayanan publik di tingkat kecamatan. Oleh sebab itu, dibutuhkan perbaikan sistem pelayanan publik agar kecamatan dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas dan sesuai harapan masyarakat (Triastuti, 2017).

Menurut Osborne (2013) penerapan pelayanan publik sering kali menjadi sorotan utama masyarakat, terutama di wilayah pedesaan. Sebagai unit pemberi layanan administratif, kecamatan kerap dinilai lambat dan kurang tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan sistem pelayanan publik yang menitikberatkan pada aspek kecepatan, keterbukaan, dan efektivitas. Kualitas layanan publik dapat dievaluasi melalui beberapa indikator utama, antara lain keandalan (*reliability*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), serta fasilitas fisik (*tangibles*). Kelima dimensi ini berperan penting dalam mengukur sejauh mana harapan dan persepsi

masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.. Namun, keberhasilan penerapan kualitas pelayanan publik juga bergantung pada kapasitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi dan reformasi birokrasi yang efektif. Tantangan seperti keterbatasan anggaran, infrastruktur dan resistensi terhadap perubahan sering kali menjadi hambatan dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan publik perlu diwujudkan melalui inovasi yang terus-menerus dan berfokus pada pemenuhan kepuasan masyarakat (Parasuraman dkk., 1985).

Dalam bukunya Hayat (2020), menyatakan pelayanan publik yang berkualitas berdampak pada terciptanya tata kelola birokrasi yang lebih baik. Untuk mewujudkannya, diperlukan dukungan sumber daya manusia yang berintegritas, fasilitas dan infrastruktur yang memadai, serta adanya motivasi dan program pengembangan kompetensi yang berkelanjutan guna menciptakan aparatur yang profesional. Selain itu, sistem pemerintahan harus diatur melalui regulasi yang seimbang dan didukung oleh kepemimpinan yang visioner dan berorientasi pada tujuan luhur demi mendorong tercapainya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Meskipun demikian, pelayanan publik masih menjadi sorotan negatif bagi sebagian masyarakat karena rendahnya tingkat kepuasan, kurang optimalnya kinerja pelayanan, sistem yang tidak transparan, keterbatasan sarana pelayanan, serta rendahnya kompetensi aparatur dalam memberikan layanan. Semua masalah ini terus menghantui proses pelayanan dikalangan masyarakat (Hayat & Hidayah, 2017).

Berdasarkan respons dari tantangan tersebut, pemerintah Indonesia telah meluncurkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sebuah program yang dirancang untuk menyelenggarakan layanan publik secara cepat, mudah dijangkau, dan terkoordinasi di tingkat kecamatan. PATEN juga dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan prosedur yang lebih sederhana (Kementerian Dalam Negeri RI, 2014).

Program tersebut dikeluarkan pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 berfungsi sebagai pedoman hukum bagi pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Kebijakan ini bertujuan untuk memperkuat efisiensi, efektivitas, serta mutu pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur dan penggabungan berbagai jenis layanan ke dalam satu sistem terpadu di tingkat kecamatan. PATEN dirancang untuk mendekatkan akses layanan kepada masyarakat melalui unit pemerintahan terdekat, yakni kecamatan, dengan mencakup layanan administratif seperti pengurusan dokumen kependudukan, perizinan, hingga penanganan pengaduan warga. Penyelenggaraan program ini berada di bawah tanggung jawab aparat kecamatan, yang terdiri dari Camat, Sekretaris Kecamatan, serta para Kepala Seksi yang menangani urusan pelayanan. Peraturan tersebut juga menekankan pentingnya penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan penguatan kapasitas aparatur di tingkat kecamatan guna memastikan respons pelayanan publik selaras dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) merupakan bentuk inovasi dalam sistem pelayanan publik yang dirancang untuk mengurangi ketimpangan antara

pihak pemerintah selaku penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Inisiatif ini sangat bergantung pada proses desentralisasi kewenangan dari Bupati kepada Camat sebagai pelaksana di tingkat kecamatan. Dalam buku karya Hayat dkk., (2018) menjelaskan kedudukan kecamatan ialah dengan melaksanakan asas desentralisasi, kecamatan dijadikan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota (SKPD).

Namun, berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 ada syarat-syarat yang harus dipenuhi agar suatu Kecamatan bisa menerapkan program PATEN. Syarat ini bertujuan guna memastikan bahwa kecamatan yang telah memadai dalam menerapkan layanan administrasi terpadu dengan baik dan sesuai standarnya. Berikut merupakan syarat-syarat yang harus dipenuhi meliputi, pertama yaitu dengan persyaratan substantif. Persyaratan substantif yaitu pelimpahan wewenang Bupati/Walikota kepada Camat meliputi wilayah yang berizin dan non perizinan. Sebagaimana diatur dalam Pasal Peraturan Bupati/Walikota; kedua persyaratan teknis. Dalam hal ini meliputi sarana dan prasarana yang memadai. Seperti kantor pelayanan, sistem teknologi informasi dan ketersediaan unit pelaksana teknis sesuai dengan kemampuan anggaran daerah dan yang ketiga persyaratan administratif. persyaratan administratif yaitu memiliki standar pelayanan dan uraian tugas pegawai bawahan yang ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota (Manurung dkk., 2018).

Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Tulungagung mengeluarkan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan dari Bupati Tulungagung

kepada Camat di Kabupaten Tulungagung. Peraturan ini diterbitkan sebagai bentuk dukungan terhadap pelaksanaan PATEN, dengan sasaran utama untuk memperkuat kedekatan layanan kepada masyarakat serta meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah kecamatan. Kebijakan publik yang baik tidak hanya dilihat dari bagaimana rumusannya ditulis, namun juga bagaimana implementasinya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan membangun sistem pelayanan yang efisien, responsif, dan berkeadilan (Hayat, 2018).

Berlandaskan Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan dari Bupati Tulungagung kepada Camat di Kabupaten Tulungagung. Pelimpahan sebagian kewenangan ini meliputi berbagai aspek perizinan yaitu izin menggunakan lapangan olahraga milik pemerintah daerah; izin usaha budidaya ikan; izin usaha mikro dan kecil (IUMK); izin menempati rumah dinas; izin kursus menjahit; izin kursus kesenian tradisional; izin kursus tata rias pengantin; izin kursus tata kecantikan rambut; izin kursus tata kecantikan kulit dan izin pemutaran film/penayangan film, usaha rental dan media elektronik.

Sementara itu dalam pelimpahan sebagian kewenangan pada aspek non perizinan yaitu perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-e); surat pindah/mutasi kependudukan antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan dan antar Kecamatan dalam satu Kabupaten dan surat Kabupaten dan surat pindah antar Kabupaten dan antar Provinsi.

Tabel 1. 1 Data jumlah permintaan pelayanan Perizinan PATEN di Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan	
		2023	2024
1.	Izin menggunakan lapangan olahraga milik pemerintah daerah	11	9
2.	Izin usaha budidaya ikan	28	31
3.	Izin usaha mikro dan kecil (IUMK)	20	26
4.	Izin menempati rumah dinas	28	42
5.	Izin kursus menjahit	12	
6.	Izin kursus kesenian tradisional	10	8
7.	Izin kursus tata rias pengantin	3	6
8.	Izin kursus tata kecantikan rambut	2	3
9.	Izin kursus tata kecantikan kulit	-	4
10.	Izin pemutaran film/penayangan film, usaha rental dan media elektronik	16	14
Jumlah		130	143

Sumber: Dokumen Data Tahunan Kecamatan Kalidawir, 2024

Tabel 1. 2 Data jumlah permintaan pelayanan Non-Perizinan PATEN di Kecamatan Kalidawir Kabupaten Tulungagung

No.	Jenis Pelayanan	Jumlah Permintaan Pelayanan	
		2023	2024
1.	Perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-e)	137	182
2.	Surat pindah/mutasi kependudukan antar Desa/Kelurahan dalam satu Kecamatan dan antar Kecamatan dalam satu Kabupaten	29	20
3.	Surat pengantar pindah antar Kabupaten dan antar Provinsi	61	38
Jumlah		227	240

Sumber: Dokumen Data Tahunan Kecamatan Kalidawir, 2024

Berdasarkan data tersebut bisa dilihat bahwa jumlah permintaan pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Kalidawir pada tahun 2023 sampai 2024 terbanyak ada pada jenis pelayanan Non-Perizinan yaitu Perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-e). Jumlah permintaannya sebanyak 137 orang pada tahun 2023 sedangkan pada tahun 2024 ada sebanyak 182 orang. Sementara itu jumlah permintaan pelayanan PATEN yang minim terjadi pada jenis pelayanan Perizinan terutama Izin kursus tata kecantikan kulit.

Kecamatan Kalidawir, yang berada di wilayah Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur, merupakan salah satu kecamatan yang telah mengimplementasikan sistem PATEN sebagai upaya untuk meningkatkan mutu layanan publik. Dengan populasi yang melebihi 60.000 jiwa dan mencakup 17 desa, kecamatan ini memikul tanggung jawab yang besar dalam memastikan pelayanan kepada masyarakat berlangsung secara efektif dan optimal. Penerapan PATEN di Kabupaten Kalidawir bukan sekadar bentuk kepatuhan terhadap peraturan, namun juga merupakan upaya nyata mewujudkan reformasi birokrasi di tingkat kecamatan.

Kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan publik memegang peran yang sangat strategis dalam menyampaikan layanan secara langsung kepada masyarakat. Keberadaan PATEN diharapkan dapat memangkas birokrasi yang berbelit-belit dan mempercepat proses pelayanan administrasi yang selama ini sering dikeluhkan masyarakat. Kecamatan merupakan lembaga eksekutif pemerintahan daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang memiliki tugas dalam meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, meningkatkan

pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan, serta melaksanakan pelayanan administrasi terpadu contohnya PATEN.

Dalam Optimalisasi memerlukan komitmen yang kuat dari seluruh pemangku kepentingan, mulai dari pimpinan daerah, praktisi, dan masyarakat. Tanpa komitmen bersama, upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak akan mencapai hasil yang optimal. Karena tujuan utama dari pelaksanaan otonomi daerah serta keberlanjutan pembangunan di tingkat lokal adalah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui upaya pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik yang diselenggarakan secara efektif, efisien, hemat biaya, dan berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi (Suwandi, 2002).

Adapun bagian dari rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah kecamatan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yakni suatu instrumen pengukuran yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik.. Indikator penilaian dalam SKM mencakup persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu pelayanan; biaya/tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis layanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan sarana dan masukan; sarana dan prasarana. Sebagai penerima layanan, masyarakat diberi kesempatan untuk menilai kualitas layanan yang diterima melalui kuesioner atau wawancara. Nilai tersebut kemudian dianalisis untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Tabel 1. 3 Data nilai SKM perkecamatan di Kabupaten Tulungagung

No	Kecamatan	Nilai SKM	Kategori
1.	Tulungagung	90,72	“Sangat Baik”
2.	Kalidawir	91,79	“Sangat Baik”
3.	Kedungwaru	86,06	“Sangat Baik”
4.	Ngantru	72,01	“Baik”
5.	Kauman	73,02	“Baik”
6.	Pagerwojo	67,06	“Kurang Baik”
7.	Sendang	69,06	“Kurang Baik”
8.	Karangrejo	68,03	“Kurang Baik”
9.	Gondang	69,08	“Kurang Baik”
10.	Sumbergempol	86,04	“Sangat Baik”
11.	Ngunut	75,16	“Baik”
12.	Pucanglaban	65,09	“Kurang Baik”
13.	Rejotangan	72,09	“Baik”
14.	Boyolangu	90,01	“Sangat Baik”
15.	Besuki	66,05	“Kurang Baik”
16.	Campurdatar	71,07	“Baik”
17.	Bandung	68,01	“Kurang Baik”
18.	Pakel	70,05	“Baik”
19.	Tanggung Gunung	64,08	“Kurang Baik”

Sumber: Laporan Tahunan Pemerintah Kabupaten Tulungagung, 2024

Meskipun Kecamatan Kalidawir bukan merupakan pusat pemerintahan Kabupaten Tulungagung dan lokasinya terletak di ujung selatan Kabupaten Tulungagung, program PATEN yang dilaksanakan di Kecamatan Kalidawir bisa dikatakan cukup baik ini dibuktikan dari data tingkat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Kalidawir yaitu ada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 91,79 (Kecamatan Kalidawir, 2022). Namun, kondisi ini memunculkan sebuah pertanyaan apakah hasil survei benar-benar menunjukkan kualitas pelayanan yang optimal atau justru masih ada hambatan yang belum terungkap. Keterbatasan aksesibilitas, ketersediaan sarana prasarana

dan kinerja aparatur dalam memberikan layanan adalah masalah yang perlu diteliti lebih lanjut.

Walaupun demikian, dalam pelaksanaan program PATEN di Kecamatan Kalidawir, terdapat permasalahan yang membuat kualitas pelayanan PATEN belum berjalan kurang optimal. Masih banyak dijumpai berbagai kendala dan hambatan dalam penyelenggaraan program tersebut, seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai yang mengakibatkan lamanya proses pelayanan. Selain itu juga masih rendahnya pengetahuan masyarakat dalam memenuhi persyaratan administrasi untuk mengurus perizinan, ini disebabkan karena minimnya komunikasi antar pemerintah kecamatan dengan masyarakat sekitar. Komunikasi yang ada hanya sebatas informasi langsung yang diberikan oleh aparatur atau petugas pelayanan kepada masyarakat yang ada di ruang PATEN. Kurangnya sosialisasi juga yang menjadi penyebab minimnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan PATEN. Oleh sebab itu, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui persyaratan dalam mengurus perizinan pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut maka sangat penting untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Kalidawir yang masih belum sepenuhnya berjalan optimal, hal ini karena pemerintah kecamatan belum mampu menerapkan syarat standar penerapan program PATEN. Oleh karena itu melalui penelitian ini, penulis tertarik guna melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Optimalisasi pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung)” untuk mengetahui kualitas pelayanan

aparatur pada Pelayanan Terpadu Kecamatan terhadap optimalisasi layanan kepada masyarakat sekitar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas PATEN dalam optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Kalidawir?
2. Apa saja yang menjadi penghambat kualitas PATEN dalam optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Kalidawir?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas implementasi PATEN berkontribusi terhadap optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Kalidawir.
2. Guna mengidentifikasi berbagai faktor penghambat yang memengaruhi kualitas implementasi PATEN dalam upaya optimalisasi pelayanan publik di Kecamatan Kalidawir.

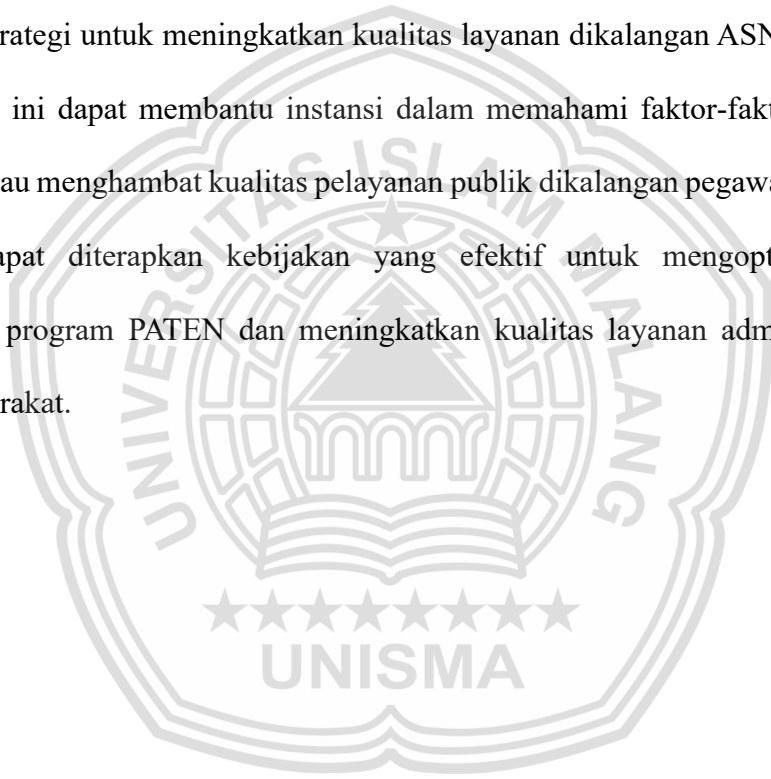
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas wawasan keilmuan terkait pengembangan kajian mengenai kualitas pelayanan publik, khususnya dalam konteks implementasi PATEN. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik, terutama dalam sektor pemerintahan yang relevan.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil dari penelitian ini akan mampu memberikan masukan terhadap pemerintah Kabupaten Tulungagung khususnya Kantor Kecamatan Kalidawir serta instansi pemerintah lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PATEN dalam optimalisasi layanan. Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengembangkan program pelatihan yang lebih tepat sasaran dan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dikalangan ASN. Selain itu, penelitian ini dapat membantu instansi dalam memahami faktor-faktor yang mendukung atau menghambat kualitas pelayanan publik dikalangan pegawai negeri sipil, dan dapat diterapkan kebijakan yang efektif untuk mengoptimalkan implementasi program PATEN dan meningkatkan kualitas layanan administrasi kepada masyarakat.



BAB VII

PENUTUP

A. Kesimpulan

Merujuk pada keseluruhan temuan dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan terkait kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Kalidawir, Kabupaten Tulungagung). Maka dapat ditarik kesimpulannya, yaitu sebagai berikut.

Dalam hal ini indikator yang paling menonjol atau unggul dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalidawir adalah indikator *Assurance* (jaminan). Hal ini tampak dari konsistensi dan komitmen tinggi aparatur dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian layanan dan kepastian biaya yang transparan. Masyarakat diberikan informasi estimasi waktu sejak awal, dan sebagian besar layanan bahkan selesai lebih cepat dari waktu yang dijanjikan. Selain itu, seluruh proses pelayanan pada umumnya bersifat gratis, dan jika ada biaya tertentu yang harus dibayarkan, pihak kecamatan selalu menyampaikannya secara terbuka, tanpa pungutan liar. Aspek ini mendorong tumbuhnya kepercayaan publik terhadap integritas dan profesionalisme aparatur, serta meningkatkan rasa aman dan nyaman dalam mengakses layanan. masyarakat serta menunjukkan pelayanan yang akuntabel. Hambatan dalam dimensi ini relatif kecil, terbatas pada situasi teknis atau administratif yang tidak signifikan dan mampu dijelaskan langsung oleh petugas kepada masyarakat.

Sementara itu, untuk indikator *Tangibles* (bukti fisik), Kecamatan Kalidawir juga menunjukkan performa yang baik, meskipun tidak seoptimal dimensi jaminan. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang nyaman, AC, komputer pelayanan, serta ruang ramah anak dan menyusui tersedia dengan baik. Penampilan petugas juga mencerminkan profesionalisme dan berpedoman pada ketentuan yang berlaku. Namun, kelemahan masih terlihat dari belum tersedianya sarana khusus secara maksimal, contohnya seperti jalur khusus disabilitas dan *signage* untuk tuna netra. Hal ini menunjukkan bahwa meski sarana fisik cukup memadai untuk masyarakat umum, namun pada pelayanan khusus belum sepenuhnya tercapai terutamanya bagi kelompok rentan.

Pada indikator *Reliability* (keandalan), pelaksanaan SOP telah menjadi rutinitas yang dijalankan secara disiplin dan terstruktur. Layanan diberikan dengan akurat dan sesuai standar operasional, sehingga kesalahan dalam administrasi dapat diminimalisasi. Ini menciptakan kepercayaan dari masyarakat bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan. Kendati demikian, tantangan masih ada terkait belum optimalnya sistem digital untuk menjamin kecepatan dan efisiensi yang lebih tinggi. Sistem pelayanan yang sebagian besar masih manual berpotensi mengakibatkan lambatnya pelayanan pada saat jumlah layanan meningkat.

Untuk indikator *Responsiveness* (daya tanggap), petugas PATEN telah menunjukkan sikap tanggap dan ramah dalam membantu masyarakat memahami alur dan prosedur layanan. Respons terhadap keluhan juga sudah berjalan, baik melalui sistem SPAN LAPOR maupun buku pengaduan. Namun, masih ditemukan adanya persepsi masyarakat bahwa informasi terkait jenis layanan dan syarat-

syaratnya belum tersebar secara menyeluruh ke seluruh pelosok desa. Rendahnya literasi pelayanan menjadi penghambat bagi petugas dalam memberikan respon cepat karena masyarakat sering datang tanpa pemahaman yang cukup.

Indikator terakhir yaitu *Empathy* (empati) telah diterapkan secara manusiawi oleh aparat Kecamatan Kalidawir. Petugas melayani dengan sikap sopan, sabar, dan adil tanpa membedakan. Bahkan kelompok lansia dan disabilitas diberikan perlakuan khusus seperti tidak diminta antri dan didampingi secara personal. Namun, empati ini lebih banyak terwujud melalui sikap individual petugas dibanding dukungan sistemik karena keterbatasan fasilitas khusus yang seharusnya disediakan untuk mendukung kelompok rentan secara menyeluruh. Ini menunjukkan bahwa meskipun dimensi empati dijalankan cukup baik secara sikap, aspek infrastrukturnya masih menjadi titik lemah yang perlu ditangani lebih lanjut.

Sementara itu dalam faktor penghambat terdapat dua faktor yaitu, faktor pertama adalah keterbatasan sarana dan prasarana. Pelayanan di Kecamatan Kalidawir pada dasarnya sudah berjalan cukup optimal, namun terdapat kelemahan pada aspek sarana dan prasarana pendukung yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Beberapa fasilitas seperti akses untuk penyandang disabilitas, jalur landai, dan sistem digitalisasi belum maksimal digunakan. Ketidaksiapan infrastruktur ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan, terutama dari sisi kenyamanan, aksesibilitas, dan efisiensi proses administrasi. Faktor kedua adalah rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Banyak warga yang datang untuk mengurus dokumen tidak memahami persyaratan yang diperlukan, sehingga sering terjadi kekeliruan atau ketidaksiapan dalam membawa dokumen pendukung.

Hal ini memperlambat proses pelayanan dan menyebabkan antrean yang tidak efisien. Kurangnya sosialisasi dan informasi publik yang disampaikan kepada masyarakat desa menjadi salah satu penyebab utama dari rendahnya tingkat literasi administratif ini.

B. Saran

Dari rangkaian analisis dan uraian pembahasan yang telah disajikan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kalidawir, maka beberapa saran atau rekomendasi yang dapat diajukan untuk meningkatkan optimalisasi pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan. Kecamatan Kalidawir perlu terus berupaya untuk menyediakan sarana dan prasarana yang lebih lengkap dan ramah bagi semua kalangan masyarakat, termasuk lansia dan penyandang disabilitas. Fasilitas seperti jalur khusus kursi roda, pegangan tangga, ruang tunggu prioritas, *signage* bagi masyarakat tuna netra. Serta memaksimalkan sumber daya manusia yang ada, dengan mengarahkan siswa / siswi yang menjalani PKL untuk bisa membantu melayani dan mengarahkan para lansia dan disabilitas dalam menerima layanan PATEN. Di samping itu, modernisasi sistem pelayanan melalui penerapan teknologi digital (misalnya sistem antrean elektronik, aplikasi layanan online, pelacakan dokumen digital) juga perlu segera dikembangkan agar proses layanan menjadi lebih cepat, transparan, dan efisien.

2. Strategi sosialisasi dan edukasi publik yang lebih merata. Minimnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur pelayanan PATEN harus diatasi dengan pendekatan edukatif yang lebih terstruktur dan menyeluruh. Kecamatan Kalidawir disarankan untuk menggandeng perangkat desa, RT/RW, serta tokoh masyarakat dalam melakukan penyuluhan rutin mengenai jenis-jenis layanan, alur, syarat, dan estimasi waktu penyelesaian. Pemanfaatan media sosial, baliho layanan di tiap desa, dan penyebaran leaflet juga bisa menjadi sarana komunikasi yang efektif, terutama untuk menjangkau masyarakat pedesaan dan lanjut usia.
3. Penguatan regulasi dan monitoring berkala. Perlu ada pemantauan berkala dari pihak kabupaten atau lembaga independen terhadap pelaksanaan PATEN di tingkat kecamatan, termasuk di Kalidawir. Evaluasi ini berguna untuk memastikan kesesuaian praktik dengan regulasi seperti Permendagri No. 4 Tahun 2010 serta Perbup Tulungagung No. 46 Tahun 2021. Dengan pengawasan yang terukur, setiap kelemahan yang muncul dapat segera dikoreksi dan kualitas pelayanan terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.
4. Kolaborasi dan inovasi lintas sektor. Terakhir, Kecamatan Kalidawir perlu membangun sinergi dengan OPD lain, LSM, komunitas lokal, dan sektor swasta untuk mendorong inovasi dalam layanan publik. Misalnya, pengembangan layanan berbasis aplikasi mobile, pelayanan keliling ke desa terpencil, atau layanan khusus hari tertentu bagi lansia/disabilitas. Inovasi yang inklusif akan membawa dampak positif dalam membangun kepercayaan publik serta menciptakan tata kelola pelayanan yang adaptif dan modern.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering (4th ed.)*. Routledge.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315709765>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). New Public Service. In *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy, Second Edition (Print Version)*. M.E. Sharpe. <https://doi.org/10.1201/noe1420052756.ch268>
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Bina Darma.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik_Karya Hayat, S.AP., M.Si.pdf* (p. 1).
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik*. Setara Press. <https://doi.org/978-602-6293-52-7>
- Hayat, Nuh, M., Fanani, A. F., Kuntariningsih, A., Hamid, A., Wati, Y. P., Indriyati, Jainuri, Masrun, M. F., Dasril, M., Akibu, R. S., Hajar, S., Tressa, R., Yunus, & Iqbal, M. M. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik: Perspektif Makro dan Mikro*. Kencana.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan.
- Machi, L. A., & McEvoy, B. T. (2022). The Literature Review: Six Steps to Success. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Corwin Press.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484 _SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative Research Design an Interactive Approach*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2016). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Osborne, S. P. (2013). *Public Service Delivery: Innovations and Governance*. Routledge.
- Pantih, S. (2023). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA PELAYANAN PUBLIK* (D. Winarni (ed.)). CV.EUREKA MEDIA AKSARA.
<https://repository.penerbiteurka.com/media/publications/565594-manajemen-sumber-daya-manusia-pelayanan-f5a67c9b.pdf>
- Pasolong, H. (2020). Metode Penelitian Administrasi Publik. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). ALFABETA, cv.

http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu_rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

- Raminto, & Winarsih. (2005). *Etika Administrasi Negara*. Liberty.
- Robinson, M. (2015). Public Service Improvement: Theories and Evidence. In R. Ashworth, G. Boyne, & T. Entwistle (Eds.), *Oxford University Press* (Rachel Ash, Vol. 37, Issue 6). <https://doi.org/10.1080/03003930.2011.632570>
- Rohman, A., Ahmad, & Dkk. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press.
- Scott, J. A., & Nagy, W. E. (1997). *Understanding the Definitions of Unfamiliar Verbs*. Reading Research Quarterly.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In Suptopo (Ed.), *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1). Alfabeta,CV.
http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciu_rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Jurnal :

- Afidah, H. N. (2013). Keefektifan pelaksanaan mekanisme komplain dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit umum haji Surabaya. *Jurnal Kebijakan Manajemen Publik*, 1(1).
- Budiman, Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2022). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64–74.
<https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.65>
- Daming, M. (2024). *Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima*. 4, 30–35.
- Diandra, D., & Azmy, A. (2020). *Understanding Definition of Entrepreneurship*. International Journal of Management.
- Erlianti, D. (2019). *Kualitas pelayanan publik*. 1, 15–28.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>.
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Paradigma*, 3(2), 155–

166.

- Fink, A. (2019). Conducting Research Literature Reviews: From the Internet to Paper. In *Evaluation Journal of Australasia* (Vol. 7, Issue 1). SAGE Publications. <https://doi.org/10.1177/1035719x0700700117>
- Hamidu, A. A., Haron, H. M., & Amran, A. (2015). Corporate social responsibility: A review on definitions, core characteristics and theoretical perspectives. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(4), 83–95. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n4p83>
- 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>
- Hayat. (2016). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175–188. <https://doi.org/10.22146/jsp.24804>
- Hayat. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo*, 8(1), 1–23. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2270>
- Hayat, & Hidayah, L. (2017). MENGOPTIMALISASIKAN PELAYANAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 2(1), 103–120.
- Hidayat, S. (2020). OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK BAGI PEMIMPIN DI ERA 4.0 (GLOBALISASI). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(3), 599–597.
- Kurniawan, R. C. (2016). TANTANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DAERAH. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(1), 15–26.
- Lawiya, M. A., Nirahua, S. E. M., & Mustamu, J. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *LUTUR Law Journal*, 4(1), 19–26. <https://doi.org/10.30598/lutur.v4i1.10497>
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kepedudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1), 64–73. <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Manurung, A. S., Kusmanto, H., & Tarigan, U. (2018). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma : Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 6(1), 47. <https://doi.org/10.31289/publika.v6i1.1526>

- Mead, S., Hilton, D., & Curtis, L. (2001). Peer Support: A Theoretical Perspective. *Psychiatric Rehabilitation Journal*.
- Niken Ayu Febrianti, Hayat, & Agus Zainal Abidin. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pembayaran Rekening Air Secara Online Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bojonegoro. *Journal Publicuho*, 6(1), 30–41. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v6i1.88>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Putranto, B. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Pelayanan Publik: Membangun Kepercayaan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(1), 33–40.
- Putri, L. A. (2020). Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administratie: Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 7(2). <https://ejournal.unib.ac.id/index.php/administratie/article/view/14193>
- Riani, N. K. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1((11)). <https://doi.org/https://doi.org/10.47492/jip.v1i11.489>
- Ristiani, ida Y. (2020). Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11((2)), 165–178. <https://doi.org/https://doi.org/10.32670/coopetition.v11i2.116>
- Safitri, S. D., Cikusin, Y., & Hayat. (2022). Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(5), 784–792. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i5.582>
- Siswanto, E., & Hidayati, D. (2020). MANAGEMENT INDICATORS OF GOOD INFRASTRUCTURE FACILITIES TO IMPROVE SCHOOL QUALITY. *International Journal on Education, Management and Innovation (IJEMI)*, 1(1), 69–81. https://www.academia.edu/88016220/Management_Indicators_of_Good_Infrastructure_Facilities_to_Improve_School_Quality
- Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Sosial MAHAKAM*, 7(1), 27–37.
- Sutrisno, B. (2016). Pengaruh Disiplin dan Kepatuhan terhadap SOP terhadap Kinerja Aparatur. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(1), 77–89. <https://repository.unair.ac.id/43321>
- Suwandi, M. (2002). *Konsep Dasar Otonomi Daerah Indonesia “Dalam Upaya Mewujudkan Pemerintahan Daerah Yang Demokratis dan Efisien”*, Jakarta. *Made Suwandi adalah Direktur Fasilitasi Kebijakan dan Pelaporan Otda*

Ditjen Otda Departemen Dalam Negeri.

Tapo, Y. B. O. (2019). Pengembangan Model Latihan Sirkuit dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Imedtech*.

Tumilantouw, N., Mandagi, M., & Bogar, W. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Mirai Management*, 4(2), 122–136.

Utami, T. S. (2021). Optimalisasi Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 Dalam Mewujudkan Clean and Good Governance Di Kota Semarang. *Jurnal JURISTIC*, 2(01), 31. <https://doi.org/10.35973/jrs.v2i01.2047>

Skripsi :

Triastuti, R. (2017). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA PELAYANAN PERIZINAN DI KECAMATAN SINGOSARI)*. Universitas Brawijaya.

Website :

Anggaapratam. (2016). *Kecamatan Kalidawir, Kab. Tulungagung*. <https://singoutnow.wordpress.com/>.
<https://singoutnow.wordpress.com/2016/10/13/kecamatan-kalidawir-kab-tulungagung/>

Kecamatan Kalidawir. (2022). *SINERGITAS KINERJA KECAMATAN KALIDAWIR*.
https://id.scribd.com/embeds/685130535/content?start_page=1&view_mode+scroll&access_key=key-ffexxf7rlbzEfWu3HKwf

Wekipidia. (2020). *Berkas:Lokasi Kecamatan Kalidawir, Tulungagung.png*. https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Lokasi_Kecamatan_Kalidawir,_Tulungagung.png

Peraturan undang-undang :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sumber : Peraturan BPK (Link: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id>)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah. Sumber : Peraturan BPK (Link: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id>)

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah Pemerintahan Daerah

Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota. Sumber : Peraturan BPK (Link: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id>)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sumber : Peraturan BPK (Link: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id>)

Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan dari Bupati Tulungagung Kepada Camat Di Kabupaten Tulungagung. Sumber : Peraturan BPK (Link: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id>)

Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 46 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Pakaian Dinas Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung. Sumber : Peraturan BPK (Link: <https://Peraturan.Bpk.Go.Id>)

