



Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Limapuluh melalui Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Adlin Universitas Riau adlin@lecturer.unri.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 5, No. 3, Desember 2025 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
Ramlan Darmansyah Universitas Riau Ramlan.darmansyah0367@student.unri.ac.id	
Nanda Rizki Universitas Lancang Kuning Nandzky.rizky@gmail.com	

© 2025 Arden Jaya Publisher All rights reserved

Saran Penulisan Referensi:

Adlin., Darmansyah, R., & Rizki, N. (2025). Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Limapuluh melalui Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5 (3), 3524-3535.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan, termasuk pada tingkat kecamatan melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian ini berangkat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru yang menunjukkan adanya peningkatan indeks kepuasan masyarakat dari tahun 2022 hingga 2024, namun masih menyisakan beberapa permasalahan terkait kecepatan waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana evaluasi kualitas PATEN melalui tindak lanjut hasil SKM di Kecamatan Limapuluh. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan data primer melalui wawancara dengan pelaksana pelayanan serta data sekunder berupa dokumen laporan SKM, regulasi, dan literatur terkait. Analisis dilakukan secara induktif dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Limapuluh berada pada kategori baik dengan nilai IKM rata-rata 3,44 pada tahun 2024, meningkat dibanding tahun sebelumnya. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah biaya/tarif, sementara unsur prioritas perbaikan meliputi waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan. Kesimpulannya, tindak lanjut hasil SKM terbukti berperan penting dalam mendorong peningkatan kualitas layanan publik. Evaluasi berkelanjutan melalui SKM menjadi instrumen strategis untuk memastikan pelayanan yang lebih efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Survei Kepuasan Masyarakat, Evaluasi Kualitas Pelayanan

Abstract

Public service is a fundamental aspect of government administration, including at the sub-district level through the Integrated Sub-District Administrative Services (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). This study is based on the results of the Community Satisfaction Survey in Limapuluh Sub-District, Pekanbaru City, which showed an increasing satisfaction index from 2022 to 2024, yet several issues remain regarding service completion time, staff competence, and complaint handling. The main research question is how the quality of PATEN services can be evaluated through the follow-up of SKM results in Limapuluh Sub-District. This research employed a qualitative descriptive approach, utilizing primary data through interviews with service implementers and secondary data from SKM reports, regulations, and related literature. Data analysis was conducted inductively through data reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings indicate that service quality in Limapuluh Sub-District is categorized as good, with an average SKM index score of 3.44 in 2024, showing an improvement compared to the previous year. The highest-rated service element is cost/tariff, while priority improvements are required in service completion time, staff competence, and complaint handling. In conclusion, the follow-up of SKM results plays a crucial role in improving public service quality. Continuous evaluation through SKM serves as a strategic instrument to ensure more effective, accountable, and citizen-oriented public services.

Keywords: Integrated Sub-District Administrative Services, Community Satisfaction Survey, Service Quality Evaluation

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena keberhasilan suatu pemerintahan sangat ditentukan oleh kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara layanan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, profesional, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Hal ini diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memberikan kewenangan lebih besar kepada daerah, termasuk kecamatan, untuk menyelenggarakan pelayanan yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan, pemerintah telah mengembangkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Yudha dan Nawangsari (2020) menjelaskan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN dimaksudkan sebagai upaya reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mempermudah akses layanan, memangkas jalur birokrasi, meningkatkan efisiensi, serta memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat. Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan juga menegaskan fungsi kecamatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian Halawa, P. S. (2019), menemukan bahwa dimensi tangible, reliability, dan responsiveness masih belum optimal karena keterbatasan sarana prasarana, jaringan internet yang tidak stabil, serta kedisiplinan pegawai. Demikian pula penelitian lain, Prihatin, Rusli, & As'ari (2022) menegaskan bahwa pelayanan di beberapa kecamatan masih menghadapi kendala SDM, transparansi biaya, serta kepastian waktu pelayanan. Kondisi ini tentu berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM, menjadi instrumen penting untuk menilai kualitas pelayanan publik. Menurut Mozin, Kasim, & Djafar (2025) melalui SKM, pemerintah dapat memperoleh masukan langsung dari masyarakat terkait aspek kecepatan, ketepatan, transparansi, hingga sikap petugas dalam memberikan layanan. Maka dari itu, tindak lanjut hasil SKM perlu menjadi fokus evaluasi, agar kecamatan mampu meningkatkan kualitas layanan sesuai harapan masyarakat.

Beberapa studi empiris menunjukkan pentingnya evaluasi berbasis kepuasan masyarakat. Teriraun, Permana, & Nuradhawati (2025) dalam penelitiannya menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik yang prima hanya dapat dicapai apabila standar operasional prosedur (SOP)

ditegakkan secara konsisten. Sementara itu, penelitian Ones Gita Crystalia (2015) menemukan bahwa dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berkontribusi signifikan terhadap persepsi kualitas layanan masyarakat.

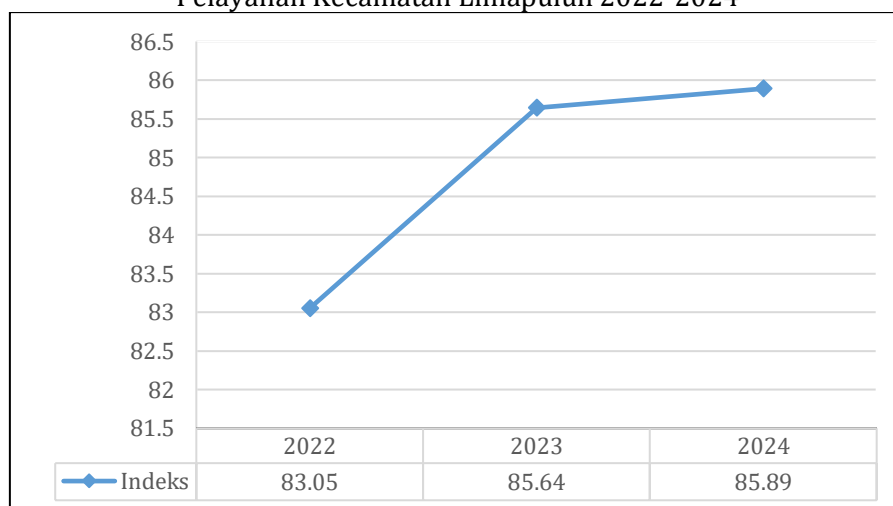
Selain itu, kajian Munanzar, M. A. (2019) mengenai kualitas pelayanan publik mengungkapkan bahwa budaya organisasi, kedisiplinan, dan kepatuhan pada SOP sangat menentukan kepuasan pengguna layanan. Penelitian Indra Jaya Negara (2017) juga menyatakan bahwa kelemahan utama pelayanan publik terletak pada aspek responsiveness dan kecepatan pegawai dalam melayani masyarakat. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan kecamatan di berbagai daerah masih memerlukan pembenahan secara berkelanjutan.

Sejalan dengan itu, hasil penelitian Junardi, Basri, dan Sabirin (2022) menekankan bahwa PATEN berperan penting dalam mewujudkan prinsip good governance, karena memudahkan masyarakat memperoleh layanan tanpa harus melalui proses birokrasi berlapis. Namun, efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tetap sangat bergantung pada dukungan sarana prasarana, kualitas SDM, dan penerapan regulasi.

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Pekanbaru mengacu pada Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 273 Tahun 2017 tentang Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru, dengan adanya sistem Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Kota Pekanbaru diharapkan pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan efektif, efisien dan tepat waktu. Dalam kajian evaluasi kualitas pelayanan administrasi terpadu melalui tindak lanjut survei kepuasan masyarakat, Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru yang merupakan salah satu perangkat daerah penyelenggara pelayanan administrasi kepada Masyarakat menjadi objek kajian dalam penelitian ini.

Adapun permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini, sebagaimana penulis kutip dalam laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kota Pekanbaru khususnya pada perangkat daerah Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru yaitu pada tahun 2023 telah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru, bahwa terdapat rekomendasi dalam peningkatan percepatan waktu penyelesaian layanan dengan penerapan SOP yang diiringi dengan komitmen dan konsisten selain itu juga rekoemndasi terhadap pembinaan SDM dalam pelaksanaan pelayanan. Namun demikian, pada tahun 2023 indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Limapuluh meningkat, dari hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2022 yang hanya 83,05% menjadi 85,64% pada tahun 2023.

Tren Grafik 1 Indeks Kepuasan Masyarakat
Pelayanan Kecamatan Limapuluh 2022-2024



Sumber data: Dokumen Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Limapuluh 2024

Dari garfik diatas dapat dilihat bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada tahun 2022 sampai dengan 2024 mengalami kenaikan, melalui grafik diatas menarik untuk dilakukan kajian lebih lanjut terkait evaluasi kualitas pelayanan administrasi terpadu melalui tindak lanjut survei kepuasan masyarakat, Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru, Bagaimana evaluasi kualitas administrasi terpadu Kecamatan Limapuluh melalui tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat?. Adapun yang masih menjadi catatan bagi penyelenggaraan pelayana di Kecamatan Limapuluh pada tahun 2024 berdasarkan dokumen

hasil indeks kepuasan masyarakat adalah unsur sarana dan prasarana dan unsur perilaku pelaksana pelayanan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penelitian ini akan membahas lebih lanjut terkait evaluasi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) melalui tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Limapuluh yang menjadi sangat penting. Pertama, untuk memastikan kesesuaian layanan dengan standar layanan yang ditetapkan Undang-Undang dan Peraturan Menteri Dalam Negeri. Kedua, untuk mengetahui sejauh mana implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN dapat menjawab tuntutan masyarakat. Ketiga, untuk memberikan rekomendasi kebijakan dalam rangka perbaikan pelayanan publik yang berkelanjutan.

Dengan demikian, harapan penelitian ini tidak hanya berkontribusi dalam pengembangan kajian akademik mengenai pelayanan publik, tetapi juga memberikan manfaat praktis bagi pemerintah daerah, khususnya Kecamatan Limapuluh, dalam meningkatkan kinerja pelayanan administrasi yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai evaluasi kualitas pelayanan administrasi terpadu melalui tindak lanjut survei kepuasan masyarakat Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru, Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk menggali makna, pengalaman, proses, dan konteks evaluasi kualitas pelayanan administrasi terpadu melalui tindak lanjut survei kepuasan masyarakat. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder: berupa dokumen resmi (laporan SKM Kecamatan Limapuluh, Laporan Tindak Lanjut Pelayanan dan regulasi) serta literatur dan penelitian terdahulu yang relevan di bidang terkait (buku, artikel jurnal, karya ilmiah) Moleong, Lexy J. (2021). Selain sumber data sekunder penelitian ini menggunakan sumber data primer sebagai validasi data dengan melakukan wawancara dan interaksi kepada informan yaitu pelaksana pelayanan di Kecamatan Limapuluh, Analisis data dilakukan secara induktif, mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan dan kesimpulan / verifikasi.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Limapuluh

Berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru yaitu :

- 1) Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

- 7) Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pengumpulan Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 75 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1 Jumlah Responden dan Persentase Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Limapuluh

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	43	57.33%
		PEREMPUAN	32	42.67%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0.00%
		SLTP	1	1.33%
		SLTA	34	45.33%
		DIII/S1	36	48.00%
		S2	4	5.33%
		S3	0	0.00%
		3	PEKERJAAN	PNS
SWASTA	17	22.67%		
WIRASWASTA	12	16.00%		
PELAJAR / MAHASISWA	4	5.33%		
IRT	3	4.00%		
BURUH	2	2.67%		
LAINNYA	2	2.67%		
4	JENIS LAYANAN	SURAT KETERANGAN BELUM MEMILIKI RUMAH	5	4.46%
		SURAT KETERANGAN BELUM MENIKAH,	3	2.68%
		SURAT KETERANGAN DOMISILI,	11	9.82%
		SURAT KETERANGAN DOMISILI USAHA,	15	13.39%
		SURAT KETERANGAN MENIKAH,	18	16.07%
		SURAT KETERANGAN PENGHASILAN,	10	8.93%
		SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU,	13	11.61%
		SURAT KETERANGAN BELUM MEMILIKI RUMAH	5	4.46%
			71	100%

Sumber data: Dokumen Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Limapuluh 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas terkait Jumlah responden survey kepuasan masyarakat pada Kecamatan Limapuluh pada tahun 2024 adalah sebanyak 75 orang responden dimana sebanyak 57,33% atau sebanyak 43 orang responden berjenis kelamin laki-laki sedangkan sisanya sebanyak 42,67% atau sebanyak 32 orang berjenis kelamin perempuan. Untuk kategori pendidikan responden pada Kecamatan Lima Puluh sebesar 1,33% atau sebanyak 1 orang responden dengan tingkat pendidikan SMP, sebesar 45,33% atau sebanyak 34 orang responden

dengan tingkat pendidikan SMA, sebesar 48,00% atau sebanyak 36 responden dengan tingkat pendidikan D3/S1 dan sebesar 5,33% atau sebanyak 4 responden dengan tingkat pendidikan S2.

Untuk kategori jenis pekerjaan responden pada Kecamatan Lima Puluh sebesar 45,95% atau sebanyak 34 orang responden bekerja sebagai PNS, sebesar 22,97% atau sebanyak 17 orang responden bekerja sebagai pegawai swasta, sebesar 16,2% atau sebanyak 12 orang responden bekerja sebagai wiraswasta, sebesar 5,41% atau sebanyak 4 orang responden menjawab pelajar/mahasiswa, sebesar 4,05% atau sebanyak 3 orang responden menjawab ibu rumah tangga, sebesar 2,70% atau sebanyak 2 orang responden menjawab bekerja sebagai buruh dan sebesar 2,70% atau sebanyak 2 orang responden menjawab lainnya.

Hasil Pengelolaan Data SKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

Tabel 2 Nilai SKM Per Unsur Kecamatan Limapuluh 2024

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.32	3.33	3.29	3.91	3.31	3.29	3.44	3.28	3.75
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan		3.44 B(BAIK)								

Sumber data: Dokumen Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Limapuluh 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa indeks kepuasan masyarakat dengan mengacu pada 9 unsur yaitu :Persyaratan, Sistem, mekanisme dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/ tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana pada Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru, unsur yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur 4 yaitu unsur biaya atau tarif. Unsur 4 tersebut memiliki nilai 3,91 dengan nilai mutu A dan kinerja pelayanan sangat baik. Nilai rata rata IKM unit layanan memiliki mutu pelayanan B dengan kinerja pelayanan berada pada kategori baik.

Tabel 3 Nilai SKM Per Unsur Kecamatan Limapuluh 2023

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3.36	3.30	3.19	3.99	3.19	3.25	3.61	3.27	3.66
Kategori		B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan		3.43 B(BAIK)								

Sumber data : Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Limapuluh 2023

Berdasarkan tabel 3 diatas yang merupakan nilai hasil survei kepuasan masyarakat Kecamatan Limapuluh pada tahun 2023 dilihat dari 9 unsur, bahwa rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat Kecamatan Limapuluh pada tahun 2023 yaitu 3.43 dengan mutu pelayanan baik. Nilai IKM ini mengalami peningkatan jika dibandingkan hasil IKM pada tahun 2023 dimana Nilai total IKM 2024 meningkat dari 85,64/3.43 menjadi 85,89/3.44.

Analisis Hasil SKM

Pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru , secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik. Nilai total IKM 2024 mengalami peningkatan dari 85,64 menjadi 85,89, dari hasil pengelolaan data survei kepuasan masyarakat Kecamatan Limapuluh pada tahun 2023-2024. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif; unsur sarana dan prasarana dan unsur perilaku pelaksana.

Adapun unsur prioritas perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Limapuluh pada tahun 2024 terdiri dari Unsur 8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Unsur 3 : Waktu Penyelesaian, Unsur 6 : Kompetensi Pelaksana. Pada tahun 2023 prioritas perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Limapuluh yaitu Unsur 3 Waktu Penyelesaian, unsur 5 Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan survei kepuasan masyarakat, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

“Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”, “Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik”, “Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah” (sumber laporan SKM Tahun 2024).

2. Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Kecamatan Limapuluh

Tangibilitas (Bukti Fisik)

Tabel 4 Indikator Tangibilitas

Variabel	Unsur-Unsur	Indikator Spesifik dalam Konteks Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru
Tangibilitas (Bukti Fisik)	Aspek fisik dan bukti nyata pelayanan terdiri dari fasilitas, peralatan, atribut ASN, sarana/prasarana, kebersihan, kenyamanan, sarana pengaduan, dan sarana bantu fisik lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> - Kondisi ruang pelayanan - Fasilitas penunjang: kursi tunggu, meja, alat tulis - Penampilan petugas - Keberadaan sarana komunikasi yang memadai - Ketersediaan teknologi - Kemudahan akses lokasi kantor pelayanan

Sumber data :Dokumen Penilaian Pelayanan Kecamatan

Gambar 1 Bukti dukung fisik



Berdasarkan tabel 4 diatas terkait indikator Tangibilitas atau bukti fisik dan bukti dukung pada gambar 1 diatas bahwa Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru dalam unsur fisik pelayanan sudah melakukan evaluasi dengan baik sesuai dengan standar pelayanan dasar.

Reliabilitas (Keandalan)

Tabel 5 Indikator *Reliabilitas*

Variabel	Unsur-Unsur	Indikator Spesifik dalam Konteks Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru
Reliabilitas (Keandalan)	Kemampuan ASN Pelaksana layanan untuk memenuhi janji layanan secara konsisten, akurat, tepat waktu, tanpa kesalahan. Dan memastikan bahwa pelayanan dijalankan berdasarkan SOP.	<ul style="list-style-type: none"> - SOP Layanan yang berlaku - Waktu penyelesaian administrasi sesuai - Ketepatan dan keakuratan layanan - Konsistensi petugas dalam menerapkan SOP - Ketersediaan layanan - Profesionalitas

Sumber data :Dokumen Penilaian Pelayanan Kecamatan

Variabel reliabilitas merupakan variabel dimana unsur-unsurnya menilai terkait evaluasi pelayanan publik melalui kemampuan penyelenggaraan pelayanan melalui janji layanan berdasarkan standar operasional pelayanan (konsisten, akurat, tepat waktu dan profesionalitas)

Gambar 2 Bukti dukung fisik



Sumber data :Dokumen Penilaian Pelayanan Kecamatan

Berdasarkan tabel 5 diatas terkait indikator keandalan didukung dengan gambar 2 sebagai bukti fisik standar operasional pelayanan, maklumat pelayanan dan komitmen pelayanan bahwa Kecamatan Limapuluh telah melakukan evaluasi terhadap variable keandalan penyelenggaraan pelayanan.

Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 6 Indikator *Responsiveness*

Variabel	Unsur-unsur	Indikator Spesifik dalam Konteks Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru
Responsiveness (Daya Tanggap)	Responsif dalam menanggapi pemohon, menanggapi pertanyaan, keluhan, atau masalah. Kesiediaan membantu dan menangani situasi pelayanan dengan tanggap.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsif petugas dalam merespons permohonan dokumen - Waktu antrian masyarakat - Ketepatan petugas dalam memberikan informasi - Sigap dalam menangani keluhan atau permasalahan masyarakat - tindak lanjut keluhan yang

cepat
- Kesigapan petugas

Sumber data :Dokumen Penilaian Pelayanan Kecamatan

Menurut variabel responsiveness atau diartikan dengan daya tanggap, bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan yang merupakan salah satu model pelayanan publik harus memperhatikan ketepatan dan kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan publik yaitu kebutuhan masyarakat. Responsive tersebut dapat dilihat dari penanganan laporan dan kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan urusan atau pelayanan kepada publik, responsiveness pelayanan administrasi terpadu dapat dilihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat di Kecamatan Limapuluh pada tahun 2023-2024 dengan nilai indeks Penanganan pengaduan, saran dan masukan pada tahun 2023 yaitu 3.27 dengan nilai baik dan tahun 2024 dengan nilai 3.28 atau penilaian baik.

Walaupun hanya mengalami kenaikan indeks 1% dalam priode satu tahun, terdapat catatan terkait Penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu jangka waktu pelaksanaan agar dapat lebih dipercepat.

Assurance (Jaminan)

Tabel 7 Indikator Assurance

Variabel	Unsur-unsur	Indikator Spesifik dalam Konteks Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru
Assurance (Jaminan)	Kepercayaan dan keyakinan yang diberikan oleh petugas layanan kepada masyarakat. Misalnya Kompensasi Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Kompensasi Layanan - Kredibilitas institusi - Transparansi petugas dalam menjelaskan proses - Kepastian bahwa proses yang dijanjikan (waktu/tarif/regulasi) akan dijalankan sesuai aturan

Sumber data :Dokumen Penilaian Pelayanan Kecamatan

Berdasarkan tabel 7 terkait variabel assurance bahwa pada pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru memiliki kebijakan terkait pemberian kompensasi dan sanksi untuk pelayanan berdasarkan Keputusan Camat Limapuluh nomor 30 tahun 2024, bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Limapuluh tidak sesuai dengan satndar pelayanan yang telah ditetapkan dan terjadi kesalah diluar kesengajaan maka Kecamatan Limapuluh memberikan kompensasi kepada masyarakat atau pemohon layanan, selanjutnya sanksi juga diberikan kepada petugas layanan yang melakukan pelanggaran setelah melalui verifikasi.

Empati

Tabel 8 Indikator Empati

Variabel	Unsur-unsur	Indikator Spesifik dalam Konteks Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru
Empati (Empathy)	Memberikan perhatian kepada pemohon (masyarakat). Memberikan pelayanan yang mempertimbangkan aspek personal, rasa peduli, komunikasi yang manusiawi.	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas melayani dengan sopan dan ramah - Petugas memperlakukan pemohon secara adil / tanpa membedakan - Komunikasi yang mudah dipahami - Mendengarkan keluhan atau masukan masyarakat - Kesiediaan membantu jika masyarakat mengalami kesulitan

Sumber data :Dokumen Penilaian Pelayanan Kecamatan

Berdasarkan variabel empati diatas bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan dapat ditinjau dari penilaian sikap prilaku apartaur sipil negara atau penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu, pada tahun 2023 berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Limapuluh bawah nilai sikap prilaku pelaksana layanan yaitu 3.61 dengan penilian interval 90.36 dan mutu penilaian A sangat baik. Selanjutnya pada tahun 2024 mengalami penurunan yaitu 3.44 dengan nilai mutu Baik. Penurunan tersebut dapat dilihat melalui masukan pada saat penilaian yaitu catatan pada pelaksana pelayanan agar dapat meningkatkan keramahan.

3. Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Berkaca pada hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Limapuluh dan evaluasi kualitas layanan Kecamatan Limapuluh, maka dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada beberapa unsur indikator pelayanan. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada pembahasan dibawah ini:

Rencana dan Realisasi Tindak Lanjut

Tabel 9 Prioritas Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan
1	Waktu Penyelesaian	1.1 Melakukan peninjauan ulang terhadap Standar Operasional Prosedur Pelayanan terkait waktu penyelesaian pelayanan 1.2 Melakukan rapat koordinasi terkait Percepatan Pelayanan Kecamatan Limapuluh 1.3 Melakukan Pembaharuan Terhadap SOP Pelayanan Kecamatan

Sumber data :Dokumen Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan tabel 9 diatas bahwa tindak lanjut prioritas awal yaitu pada waktu penyelesaian pelayanan dengan melakukan peninjauan ulang terhadap Standar Operasional Prosedur Pelayanan terkait waktu penyelesaian pelayanan, Melakukan rapat koordinasi terkait Percepatan Pelayanan Kecamatan Limapuluh dan Melakukan rapat koordinasi terkait Percepatan Pelayanan Kecamatan Limapuluh ,

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan
2	Kompetensi Pelaksana	2.1 Melakukan rapat Evaluasi Kinerja Kepegawaian baik Kecamatan maupun Kelurahan terkait pelayanan publik di Kecamatan

Selanjutnya unsur kedua yaitu Kompetensi Pelaksana dengan membuatk kegiatan atau program rapat Evaluasi Kinerja Kepegawaian baik Kecamatan maupun Kelurahan terkait pelayanan publik di Kecamatan setiap bulan kalinya.

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan
3	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.1 Melakukan Rapat terkait percepatan dan responsivitas terhadap layanan di Kecamatan dan Kelurahan 3.2 Meninjau Ulang Terkait Inovasi Pengaduan Website ADUMAS 3.3 Membuat Kotak Saran Sebagai Langkah Konvensional Pengaduan

Selanjutnya pada unsur ketiga yaitu tindak lanjut terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan melaksanakan Rapat terkait percepatan dan responsivitas terhadap layanan di Kecamatan dan Kelurahan dan Meninjau Ulang Terkait Inovasi Pengaduan masyarakat Website ADUMAS.

Berdasarkan hasil realisasi tindak lanjut survei kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi terpadu Kecamatan Limapuluh bahwa telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut 100% dan telah melakukan evaluasi perubahan pada standar operasional pelayanan dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan membuat kotak saran sebagai sarana pengaduan masyarakat, dan memberikan arahan kepada penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu agar dapat menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan

D. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Limapuluh Kota Pekanbaru berada pada kategori baik, dengan tren peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2022 hingga 2024. Hasil evaluasi mengungkapkan bahwa unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah aspek biaya/tarif, yang dinilai sangat baik dan sesuai standar. Namun demikian, masih terdapat beberapa unsur prioritas yang memerlukan perbaikan, yakni waktu penyelesaian layanan, kompetensi pelaksana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Tindak lanjut yang dilakukan, seperti peninjauan SOP, peningkatan kapasitas SDM, serta penguatan mekanisme pengaduan, telah diimplementasikan secara konsisten dan berkontribusi pada peningkatan mutu layanan. Meskipun demikian, upaya perbaikan harus terus dilakukan, terutama dalam membangun sikap responsif, memperkuat disiplin pegawai, serta mengoptimalkan sarana prasarana pendukung.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa evaluasi kualitas pelayanan melalui tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam kajian pelayanan publik, tetapi juga rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja pelayanan administrasi yang berkelanjutan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan dan penyelesaian artikel ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Pemerintah Kota Pekanbaru, khususnya Kecamatan Limapuluh, yang telah memberikan akses data dan informasi dalam penelitian ini. Terima kasih juga kepada para informan, Kasubbag Umum Kecamatan Limapuluh (Rosmiwati,S.A.P), Kasi Paten Kecamatan Limapuluh (Syarifan Srimadewi,A.Md) dan Camat Limapuluh. Tidak lupa penulis menyampaikan apresiasi kepada pihak yang mendukung proses penelitian hingga publikasi artikel ini.

E. Referensi

- Crystalia, O. G. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Universitas Negeri Yogyakarta. <https://journal.uny.ac.id>
- Halawa, P. S. (2019). *Kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal Khatulistiwa: Journal of Public Administration, 2(2), 56–67. <https://ejournal.ipdn.ac.id/khatulistiwa/article/view/560>

- Junardi, J., Basri, H., & Sabirin, S. (2022). Penerapan pelayanan administrasi terpadu sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 59–70. <https://jurnal.ugp.ac.id/index.php/SaraqOpat/article/view/119>
- Melati, C. R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik pada PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh. Skripsi Ilmu Administrasi Negara, UIN Ar-Raniry. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id>
- Moleong, Lexy J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet. 40). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Munanzar, M. A. (2019). Analisis Budaya Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik. Skripsi Prodi Ilmu Administrasi Negara, UIN Ar-Raniry Banda Aceh. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id>
- Negara, I. J. (2017). Pelayanan Publik pada Kecamatan Enggal Kota Bandar Lampung. Skripsi Ilmu Pemerintahan, Universitas Lampung. <https://jurnal.fisip.unila.ac.id>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
- Prihatin, M., Rusli, Z., & As'ari, H. (2022). *Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Dumai Kota*. Niara: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 14(1), 11–22. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/7378>
- Rezky, D. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi. Tesis Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Islam Riau. <https://ojs.uir.ac.id>
- Teriraun, C., Permana, D., & Nuradhawati, R. (2025). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Uritetu Kecamatan Sirimau Kota Ambon. *Jurnal Prinsip*, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.36859/prinsip.v1i1.2926>
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yudha, A. T. S., & Nawangsari, E. R. (2020). *Implementasi Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Bojonegoro Kabupaten Bojonegoro*. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), 1–15. <https://jkip.ejournal.unri.ac.id/index.php/JKP/article/view/8495>