Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 22563-22579

Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Transparansi Informasi, Waktu Penyelesaian, Responsivitas Aparatur, Dan Sarana Prasarana Terhadap Efektivitas Layanan Paten Pada Masa Efisiensi Anggaran Di Kantor Kecamatan Batu Ampar

Audrey Salsa Bila Saren[1], Andika Prasetya Nugraha[2], Rosita Septiana[3]

[1,2,3]Ibnu Sina University

Corresponding Author: Andika Prasetya Nugraha, e-mail: andikaprasetya.phd@gmail.com

Published: April , 2026

ABSTRAK

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana terhadap efektivitas layanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada masa kebijakan efisiensi anggaran di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Fokus penelitian diarahkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang tetap mampu mendukung efektivitas layanan publik dari perspektif masyarakat di tengah keterbatasan sumber daya operasional.
Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 1.200 masyarakat pengguna layanan PATEN, dengan sampel sebanyak 92 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin, serta didukung oleh observasi dan studi dokumentasi. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana, sedangkan variabel dependen adalah efektivitas layanan PATEN. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 26 melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.
Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN, baik secara parsial maupun simultan. Waktu penyelesaian menjadi variabel yang paling dominan, yang menunjukkan bahwa kepastian durasi layanan, efisiensi antrean, dan kecepatan penyelesaian dokumen merupakan aspek yang paling menentukan penilaian masyarakat terhadap efektivitas pelayanan. Selain itu, responsivitas aparatur dan aksesibilitas layanan juga memberikan kontribusi penting dalam mendukung kualitas layanan.
Kesimpulan: Efektivitas layanan PATEN dipengaruhi oleh keterpaduan akses layanan, keterbukaan informasi, ketepatan waktu, daya tanggap aparatur, dan dukungan sarana prasarana. Peningkatan efektivitas layanan perlu diarahkan pada penguatan manajemen waktu pelayanan, penyampaian informasi yang lebih jelas, dan pemeliharaan kualitas fasilitas layanan.

Keywords: aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, sarana prasarana, efektivitas layanan PATEN

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud utama kehadiran pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administratif masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya prosedur formal, tetapi juga oleh kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang mudah diakses, jelas, cepat, dan mampu menyelesaikan kebutuhan masyarakat secara tepat (Abbasov, 2025). Dalam konteks administrasi pemerintahan, efektivitas pelayanan menjadi indikator penting karena berkaitan langsung dengan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Pada level kecamatan,

fungsi ini semakin strategis karena kecamatan merupakan unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam berbagai urusan administratif sehari-hari.

Salah satu bentuk pelayanan yang dirancang untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Melalui sistem ini, proses pengurusan administrasi diharapkan dapat berlangsung lebih sederhana, terpadu, dan efisien dalam satu pintu pelayanan (Darmawan et al., 2025). Kehadiran PATEN pada dasarnya ditujukan untuk mengurangi kerumitan birokrasi, mempercepat proses pelayanan, serta memberikan kepastian prosedur bagi masyarakat. Dengan demikian, efektivitas layanan PATEN menjadi cerminan penting dari kemampuan pemerintah kecamatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan warga.

Namun demikian, upaya mewujudkan pelayanan yang efektif tidak selalu berjalan dalam kondisi yang ideal. Pada masa kebijakan efisiensi anggaran, instansi pemerintah menghadapi tantangan yang lebih kompleks karena harus menjaga kualitas layanan di tengah keterbatasan sumber daya operasional. Kondisi ini juga terjadi di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Di satu sisi, kecamatan dituntut untuk tetap memenuhi target pelayanan publik dan mempertahankan kepuasan masyarakat, tetapi di sisi lain terdapat penyesuaian anggaran yang berpengaruh pada dukungan operasional pelayanan (Farida et al., 2025). Situasi tersebut menuntut organisasi untuk mampu mengelola sumber daya secara lebih adaptif agar kualitas pelayanan tidak mengalami penurunan.

Secara empiris, kondisi pelayanan di Kecamatan Batu Ampar menunjukkan adanya dinamika yang menarik untuk diteliti. Meskipun capaian Indeks Kepuasan Masyarakat tergolong tinggi, realitas di lapangan masih memperlihatkan sejumlah persoalan pelayanan. Sebagian masyarakat masih mengalami kendala dalam mengakses layanan digital, memperoleh informasi yang jelas, menghadapi waktu tunggu yang relatif lama, serta merasakan keterbatasan kenyamanan fasilitas pendukung (Hasbullah Putri & Agustiawan, 2025). Selain itu, petugas pelayanan juga dihadapkan pada beban kerja yang meningkat karena harus menangani pelayanan tatap muka sekaligus mendampingi masyarakat yang belum sepenuhnya beradaptasi dengan sistem layanan berbasis digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak cukup dinilai dari indikator persepsi umum, tetapi perlu dianalisis melalui faktor-faktor operasional yang secara langsung dirasakan oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, efektivitas layanan PATEN dipandang sebagai hasil dari keterkaitan beberapa dimensi pelayanan. Aksesibilitas layanan menjadi penting karena menentukan sejauh mana masyarakat dapat menjangkau dan menggunakan layanan dengan mudah. Transparansi informasi berperan dalam memberikan kejelasan persyaratan, prosedur, dan ketentuan layanan agar masyarakat tidak mengalami kebingungan (Isma et al., 2025). Waktu penyelesaian menjadi indikator mendasar karena masyarakat sangat memperhatikan kepastian durasi layanan dan efisiensi antrean. Responsivitas aparatur diperlukan untuk memastikan bahwa petugas mampu memberikan tanggapan yang cepat, jelas, dan membantu. Sementara itu, sarana prasarana menjadi faktor pendukung yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan dan kenyamanan masyarakat selama berada di kantor pelayanan.

Penelitian ini menjadi penting karena membahas pelayanan publik dalam konteks keterbatasan sumber daya, bukan dalam situasi operasional yang normal. Dari sudut pandang teoritis, kondisi tersebut relevan dijelaskan melalui *Resource Dependence Theory*, yang menekankan bahwa organisasi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya dari lingkungan eksternal. Ketika dukungan sumber daya mengalami penyesuaian, organisasi dituntut untuk melakukan strategi adaptasi agar fungsi utamanya tetap berjalan (Ponto & Waisapy, 2025). Dalam konteks Kecamatan Batu Ampar, kemampuan mempertahankan efektivitas layanan di tengah efisiensi anggaran menjadi bentuk nyata dari daya lenting organisasi dalam menghadapi tekanan lingkungan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana terhadap efektivitas layanan PATEN pada masa kebijakan efisiensi anggaran di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi perbaikan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, sekaligus memperkaya kajian mengenai efektivitas pelayanan dalam kondisi keterbatasan anggaran.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan deskriptif untuk menguji hubungan antara variabel aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana terhadap efektivitas layanan PATEN. Pendekatan ini dipilih karena penelitian diarahkan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan sekaligus mengukur besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara statistik (Yin, 2020).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, yang merupakan unit pelayanan publik di tingkat kecamatan dengan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pemilihan lokasi didasarkan pada pertimbangan bahwa instansi ini berada dalam konteks kebijakan efisiensi anggaran, sehingga relevan untuk mengkaji bagaimana efektivitas layanan tetap dipertahankan di tengah keterbatasan dukungan operasional. Waktu penelitian berlangsung dalam rentang November 2025 hingga April 2026, mulai dari tahap penyusunan proposal sampai penyelesaian laporan penelitian.

Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar selama masa kebijakan efisiensi anggaran. Berdasarkan rata-rata jumlah pemohon sebanyak 10 orang per hari, lima hari kerja per minggu, empat minggu per bulan, dan periode enam bulan, jumlah populasi ditetapkan sebanyak 1.200 orang. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 92 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu responden yang memenuhi kriteria berdomisili di Kecamatan Batu Ampar dan pernah menerima layanan PATEN dalam enam bulan terakhir. Pemilihan teknik ini dilakukan agar data yang diperoleh benar-benar berasal dari masyarakat yang memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang diteliti.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju (Schutt, 2021). Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, sarana prasarana, dan efektivitas layanan PATEN. Data sekunder diperoleh melalui dokumen pendukung, seperti profil instansi, data jumlah pengguna layanan, dokumen rencana kerja dan anggaran, laporan Indeks Kepuasan Masyarakat, serta regulasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan PATEN. Untuk memperkuat data kuantitatif, penelitian ini juga didukung oleh observasi lapangan dan studi dokumentasi terhadap kondisi pelayanan di lokasi penelitian.

Analisis data dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26. Sebelum pengujian hipotesis, instrumen diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan layak digunakan. Selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban pada setiap variabel (Bryman, 2021). Pengujian prasyarat analisis meliputi uji normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Setelah model memenuhi asumsi klasik, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda (Buchanan & Bryman, 2022). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap efektivitas layanan, sedangkan uji F digunakan untuk menguji pengaruh simultan seluruh variabel independen. Besarnya kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen dianalisis melalui koefisien determinasi (R^2) (Neuman, 2022).

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Deskriptif Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 92 orang yang merupakan pengguna layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 51 orang atau 55,4%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 41 orang atau 44,6%. Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan dalam penelitian ini sedikit didominasi oleh perempuan. Berdasarkan kelompok usia, responden terbanyak berada pada rentang 28-38 tahun sebanyak 27 orang atau 29,3%, diikuti kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 23 orang atau 25,0%, kelompok usia 39-49 tahun sebanyak 22 orang atau 23,9%, dan usia di atas 50 tahun sebanyak 20 orang atau 21,7%. Temuan

ini menunjukkan bahwa layanan PATEN digunakan oleh kelompok usia yang relatif beragam, meskipun dominasi terbesar berasal dari masyarakat usia produktif.

Dari aspek pendidikan, responden dengan latar belakang SMA menempati proporsi terbesar, yaitu 28 orang atau 30,4%, disusul Sarjana sebanyak 23 orang atau 25,0%, SD sebanyak 22 orang atau 23,9%, dan SMP sebanyak 19 orang atau 20,7%. Sebaran ini menunjukkan bahwa layanan PATEN diakses oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan yang cukup beragam, sehingga pelayanan perlu dirancang agar dapat dipahami oleh semua kelompok pengguna. Berdasarkan jenis layanan yang diurus, distribusi responden juga relatif merata, yaitu non-perizinan sebanyak 24 orang atau 26,1%, administrasi kependudukan 23 orang atau 25,0%, perizinan 23 orang atau 25,0%, dan surat keterangan 22 orang atau 23,9%. Kondisi ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap efektivitas layanan tidak hanya merepresentasikan satu jenis layanan tertentu, melainkan mencerminkan pengalaman pelayanan kecamatan secara lebih menyeluruh.

Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada masing-masing variabel penelitian dinyatakan valid, karena nilai r hitung setiap item lebih besar daripada r tabel sebesar 0,205. Dengan demikian, semua item kuesioner dinilai layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Selain valid, instrumen penelitian juga terbukti reliabel. Nilai Cronbach's Alpha untuk variabel aksesibilitas layanan sebesar 0,853, transparansi informasi 0,808, waktu penyelesaian 0,849, responsivitas aparatur 0,817, sarana prasarana 0,861, dan efektivitas layanan PATEN 0,762. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas, sehingga instrumen dapat dikatakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik.

Pada pengujian asumsi klasik, model regresi juga memenuhi persyaratan analisis (Bell & Waters, 2022). Uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200, yang berarti residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai tolerance di atas 0,10 dan VIF di bawah 10, seperti aksesibilitas layanan dengan tolerance 0,624 dan VIF 1,603, transparansi informasi dengan tolerance 0,644 dan VIF 1,552, serta waktu penyelesaian dengan tolerance 0,702 dan VIF 1,425. Hasil ini menandakan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model. Sementara itu, uji heteroskedastisitas melalui scatterplot menunjukkan bahwa titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga model dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas (Kumar, 2023). Dengan terpenuhinya syarat-syarat tersebut, model regresi dinilai layak digunakan pada tahap pengujian hipotesis.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana terhadap efektivitas layanan PATEN. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = 0{,}488 + 0{,}230X1 + 0{,}188X2 + 0{,}341X3 + 0{,}119X4 + 0{,}117X5}$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien positif, yang berarti setiap peningkatan pada kualitas aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana akan diikuti oleh peningkatan efektivitas layanan PATEN. Koefisien terbesar terdapat pada variabel waktu penyelesaian sebesar 0,341, yang menunjukkan bahwa faktor ini memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan variabel lain. Hal ini mengindikasikan bahwa kepastian durasi pelayanan, kelancaran antrean, dan kecepatan penyelesaian administrasi merupakan aspek yang paling menentukan persepsi masyarakat terhadap efektivitas pelayanan (Hasbullah Putri & Agustiawan, 2025). Variabel aksesibilitas layanan juga memberikan pengaruh yang cukup besar dengan koefisien 0,230, diikuti transparansi informasi sebesar 0,188, responsivitas aparatur sebesar 0,119, dan sarana prasarana sebesar 0,117.

Secara parsial, seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing variabel yang berada di bawah 0,05, yaitu aksesibilitas layanan 0,000, transparansi informasi 0,011, waktu penyelesaian 0,000, responsivitas aparatur 0,046, dan sarana prasarana 0,023. Nilai beta terstandarisasi juga memperlihatkan bahwa waktu penyelesaian memiliki pengaruh dominan dengan nilai beta 0,408, diikuti aksesibilitas layanan 0,284, transparansi informasi 0,198, sarana prasarana 0,150, dan responsivitas aparatur 0,140. Secara simultan, seluruh variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN, dengan nilai koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0,656. Artinya, sebanyak 65,6% variasi efektivitas layanan dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan sisanya 34,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model regresi ini memiliki kemampuan penjelas yang tergolong kuat dalam menjelaskan efektivitas layanan PATEN pada masa kebijakan efisiensi anggaran.

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen, yaitu aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana, secara individual berpengaruh terhadap efektivitas layanan PATEN. Pengujian ini didasarkan pada nilai t hitung dan tingkat signifikansi. Suatu variabel dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian parsial dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	0,488	4,969	-	0,098	0,922
Aksesibilitas Layanan (X1)	0,230	0,063	0,284	3,648	0,000
Transparansi Informasi (X2)	0,188	0,073	0,198	2,587	0,011
Waktu Penyelesaian (X3)	0,341	0,061	0,408	5,561	0,000
Responsivitas Aparatur (X4)	0,119	0,059	0,140	2,029	0,046
Sarana Prasarana (X5)	0,117	0,051	0,150	2,308	0,023

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 26, 2026.

Berdasarkan tabel tersebut, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN. Artinya, setiap peningkatan kualitas pada masing-masing dimensi pelayanan akan diikuti oleh peningkatan efektivitas layanan yang dirasakan masyarakat.

Variabel aksesibilitas layanan memperoleh nilai t hitung sebesar 3,648 dengan signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan masyarakat dalam menjangkau layanan, baik secara langsung maupun melalui dukungan akses layanan, berkontribusi nyata terhadap efektivitas PATEN. Semakin mudah layanan dijangkau, semakin besar peluang masyarakat merasakan proses pelayanan yang efektif.

Variabel transparansi informasi memiliki nilai t hitung sebesar 2,587 dan signifikansi 0,011. Temuan ini mengindikasikan bahwa kejelasan informasi mengenai syarat, prosedur, dan ketentuan layanan berperan penting dalam mendukung efektivitas pelayanan. Informasi yang terbuka dan mudah dipahami membantu masyarakat mempersiapkan kebutuhan administrasi dengan lebih tepat, sehingga hambatan dalam proses layanan dapat dikurangi (Isma et al., 2025).

Variabel waktu penyelesaian menunjukkan nilai t hitung tertinggi, yaitu 5,561, dengan signifikansi 0,000 dan nilai beta sebesar 0,408. Hasil ini menegaskan bahwa waktu penyelesaian merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi efektivitas layanan PATEN. Dengan kata lain, kepastian durasi pelayanan, kecepatan proses, dan efisiensi antrean menjadi unsur yang paling menentukan dalam penilaian masyarakat terhadap kualitas layanan.

Variabel responsivitas aparatur memperoleh nilai t hitung sebesar 2,029 dengan signifikansi 0,046. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesigapan petugas dalam merespons pertanyaan, kebutuhan, dan keluhan masyarakat turut memperkuat efektivitas layanan. Walaupun pengaruhnya

tidak sebesar waktu penyelesaian, responsivitas aparatur tetap menjadi elemen penting karena berkaitan langsung dengan pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan petugas layanan.

Variabel sarana prasarana memiliki nilai t hitung sebesar 2,308 dengan signifikansi 0,023. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan fasilitas fisik dan perangkat pelayanan tetap berperan signifikan dalam meningkatkan efektivitas layanan PATEN. Fasilitas yang memadai tidak hanya menciptakan kenyamanan, tetapi juga membantu kelancaran alur pelayanan sehingga proses administrasi dapat berlangsung lebih tertib dan efisien (Mauni, 2025).

Secara keseluruhan, hasil uji parsial memperlihatkan bahwa kelima variabel penelitian sama-sama berkontribusi terhadap efektivitas layanan PATEN. Namun demikian, waktu penyelesaian menjadi faktor yang paling kuat pengaruhnya, diikuti oleh aksesibilitas layanan, transparansi informasi, sarana prasarana, dan responsivitas aparatur. Susunan ini menunjukkan bahwa masyarakat paling sensitif terhadap aspek ketepatan waktu, tetapi tetap menilai efektivitas layanan sebagai hasil dari gabungan berbagai dimensi pelayanan yang saling mendukung.

Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen dalam penelitian, yaitu aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana, secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap efektivitas layanan PATEN. Pengujian ini penting karena efektivitas pelayanan publik pada dasarnya tidak dibentuk oleh satu faktor tunggal, melainkan oleh kombinasi beberapa unsur pelayanan yang saling berkaitan. Oleh sebab itu, uji F digunakan untuk menilai kelayakan model regresi secara keseluruhan. Suatu model dinyatakan signifikan apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2237,803	5	447,561	35,736	0,000
Residual	1077,067	86	12,524		
Total	3314,870	91			

Dependent Variable: Efektivitas Layanan PATEN
Predictors: Aksesibilitas Layanan, Transparansi Informasi, Waktu Penyelesaian, Responsivitas Aparatur, dan Sarana Prasarana.

Berdasarkan tabel ANOVA tersebut, diperoleh nilai F hitung sebesar 35,736 dengan tingkat signifikansi 0,000. Nilai signifikansi ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinilai layak untuk menjelaskan hubungan antara kualitas berbagai aspek pelayanan dengan efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar.

Hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh satu dimensi pelayanan, tetapi merupakan hasil dari keterpaduan berbagai faktor yang bekerja secara bersama-sama. Aksesibilitas layanan membantu masyarakat menjangkau pelayanan dengan lebih mudah, transparansi informasi memberikan kejelasan prosedur dan persyaratan, waktu penyelesaian menjamin ketepatan proses, responsivitas aparatur memperkuat pengalaman interaksi layanan, sedangkan sarana prasarana mendukung kelancaran operasional pelayanan (Ponto & Waisapy, 2025). Apabila kelima aspek tersebut berjalan dengan baik secara bersamaan, maka efektivitas layanan PATEN akan meningkat secara nyata. Sebaliknya, kelemahan pada salah satu aspek berpotensi mengurangi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Secara substantif, temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik di tingkat kecamatan perlu dikelola secara terpadu, terutama dalam situasi efisiensi anggaran. Keterbatasan sumber daya tidak selalu berarti penurunan efektivitas layanan, selama organisasi mampu mengelola faktor-faktor pelayanan inti secara tepat (Pratama & Prihatin, 2025). Oleh karena itu, penguatan kualitas layanan di Kecamatan Batu Ampar tidak cukup hanya difokuskan pada satu sisi, misalnya kecepatan pelayanan saja, tetapi perlu dibarengi dengan perbaikan akses layanan, keterbukaan informasi, daya tanggap aparatur, dan dukungan fasilitas pelayanan secara berkelanjutan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana dalam menjelaskan variasi efektivitas layanan PATEN. Melalui pengujian ini dapat dilihat seberapa kuat model regresi yang digunakan dalam menerangkan perubahan variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin besar pula kontribusi variabel independen dalam menjelaskan efektivitas layanan (Rifai A. & Anadza, 2025). Dalam penelitian ini, interpretasi tidak hanya didasarkan pada nilai R Square, tetapi juga pada Adjusted R Square karena model melibatkan lebih dari satu variabel bebas.

Tabel 3. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,822	0,675	0,656	3,539

Predictors: Aksesibilitas Layanan, Transparansi Informasi, Waktu Penyelesaian, Responsivitas Aparatur, dan Sarana Prasarana.

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai R sebesar 0,822. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara seluruh variabel independen dengan efektivitas layanan PATEN berada pada kategori kuat. Artinya, perubahan pada aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana memiliki keterkaitan yang erat dengan perubahan efektivitas layanan yang dirasakan masyarakat.

Nilai R Square sebesar 0,675 menunjukkan bahwa 67,5% variasi efektivitas layanan PATEN dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen yang diteliti. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,656 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, kemampuan penjelasan model tetap berada pada angka 65,6%. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana secara bersama-sama memiliki kontribusi yang cukup besar dalam menjelaskan efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Sisanya sebesar 34,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kompetensi teknis petugas, kepemimpinan, budaya kerja, beban layanan harian, atau unsur lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

Temuan ini memperlihatkan bahwa model penelitian memiliki daya jelas yang baik dalam menjelaskan efektivitas layanan PATEN. Hal tersebut juga menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak berdiri sendiri, tetapi sangat dipengaruhi oleh kombinasi kualitas akses, keterbukaan informasi, ketepatan waktu, daya tanggap aparatur, dan dukungan fasilitas (Sari & Afrianda, 2025). Semakin baik pengelolaan kelima aspek tersebut, semakin besar kemungkinan layanan PATEN dapat berjalan secara efektif, meskipun dalam kondisi kebijakan efisiensi anggaran.

Discussion

Hipotesis 1: Pengaruh Aksesibilitas Layanan terhadap Efektivitas Layanan PATEN

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Temuan ini menegaskan bahwa semakin mudah masyarakat menjangkau, memahami, dan menggunakan layanan, maka semakin tinggi pula efektivitas pelayanan yang mereka rasakan (Sinurat T. M. & Yulia, 2025). Dalam konteks penelitian ini, aksesibilitas tidak hanya berkaitan dengan keterjangkauan lokasi kantor kecamatan, tetapi juga mencakup kemudahan memperoleh informasi awal, kejelasan panduan layanan, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan kanal pelayanan yang tersedia, termasuk layanan berbasis digital (Nugraha & Suriani, 2026).

Pengaruh positif tersebut dapat dijelaskan karena layanan publik pada dasarnya akan dinilai efektif apabila masyarakat tidak menghadapi hambatan yang berlebihan sejak tahap awal pengurusan. Ketika lokasi pelayanan mudah dijangkau, prosedur awal dapat dipahami, dan masyarakat memperoleh pendampingan yang cukup dalam mengakses layanan, proses administrasi menjadi lebih sederhana dan tidak menimbulkan beban tambahan bagi pengguna layanan (Subhan & Nugroho, 2025). Sebaliknya, apabila akses terhadap layanan masih dirasakan rumit, masyarakat cenderung

membutuhkan waktu dan usaha lebih besar hanya untuk memulai proses pelayanan. Kondisi ini dapat menurunkan persepsi efektivitas, meskipun hasil akhir layanan tetap dapat diperoleh (Nugraha et al., 2026).

Temuan ini juga relevan dengan kondisi empiris di Kecamatan Batu Ampar, di mana pada tahap pra-riset masih ditemukan bahwa sebagian besar warga lebih memilih datang langsung ke kantor dibanding menggunakan layanan digital (Tunnisa M. & Aslim, 2025). Situasi tersebut menunjukkan bahwa aksesibilitas belum hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, tetapi juga oleh sejauh mana masyarakat merasa mampu menggunakan sistem tersebut dengan mudah. Dalam masa kebijakan efisiensi anggaran, keterbatasan dukungan operasional dapat menghambat perluasan sosialisasi dan pendampingan layanan (Mashita & Nugraha, 2025). Oleh karena itu, ketika aksesibilitas tetap terjaga dengan baik, hal tersebut menjadi faktor penting yang menopang efektivitas layanan PATEN.

Hasil penelitian ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menempatkan aksesibilitas sebagai salah satu unsur penting dalam keberhasilan layanan PATEN. Penelitian Iqpeba (2024) menunjukkan bahwa perluasan akses melalui layanan digital mampu mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan, sedangkan Wulandari dan Rusdia (2024) menegaskan bahwa fleksibilitas akses layanan meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Temuan Usrotin Choiriyah dan Udis'tia (2023) juga memperlihatkan bahwa inovasi layanan berbasis digital dapat memperluas jangkauan pelayanan, meskipun tetap membutuhkan dukungan fasilitas fisik dan adaptasi pengguna. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa aksesibilitas merupakan salah satu fondasi utama efektivitas pelayanan di tingkat kecamatan.

Dari sisi kebaruan, penelitian ini memberikan penekanan bahwa aksesibilitas layanan tetap memiliki peran strategis bahkan dalam situasi keterbatasan anggaran. Artinya, efektivitas pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh besarnya sumber daya yang dimiliki instansi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi mengelola akses pelayanan secara tepat (R. Wulandari & Andriyus, 2025). Dalam kerangka *Resource Dependence Theory*, kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi publik yang menghadapi tekanan sumber daya tetap dapat mempertahankan efektivitas layanannya apabila mampu mengoptimalkan aspek-aspek pelayanan yang langsung dirasakan masyarakat (Safitri & Nugraha, 2025). Aksesibilitas dalam hal ini bukan hanya sarana pendukung, tetapi menjadi pintu awal yang menentukan apakah masyarakat akan merasakan pelayanan PATEN sebagai layanan yang mudah, cepat, dan bermanfaat.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis pertama dapat diterima. Aksesibilitas layanan terbukti menjadi faktor yang nyata dalam meningkatkan efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Implikasinya, pihak kecamatan perlu terus memperkuat kemudahan akses layanan, baik melalui peningkatan kejelasan panduan, penguatan sosialisasi layanan digital, maupun pendampingan yang lebih aktif bagi masyarakat (Nisa & Nugraha, 2025). Dengan akses layanan yang semakin mudah dan inklusif, efektivitas pelayanan publik akan lebih mudah dipertahankan secara berkelanjutan.

Hipotesis 2: Pengaruh Transparansi Informasi terhadap Efektivitas Layanan PATEN

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa transparansi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Temuan ini menegaskan bahwa semakin jelas, terbuka, dan mudah dipahami informasi pelayanan yang diterima masyarakat, maka semakin tinggi pula efektivitas layanan yang dirasakan. Dalam konteks pelayanan PATEN, transparansi informasi tidak hanya berkaitan dengan tersedianya informasi secara formal, tetapi juga menyangkut sejauh mana masyarakat benar-benar dapat memahami persyaratan, prosedur, biaya, dan alur pelayanan sebelum memulai proses pengurusan (Wulansari & Nugraha, 2025).

Pengaruh positif tersebut dapat dijelaskan karena pelayanan publik yang efektif menuntut adanya kepastian sejak tahap awal interaksi layanan. Ketika masyarakat memperoleh penjelasan yang rinci dan konsisten mengenai dokumen yang harus disiapkan, langkah-langkah yang harus ditempuh, serta ketentuan biaya yang berlaku, potensi kesalahan administratif dapat ditekan (Nugraha & Suriani, 2024). Kejelasan informasi semacam ini membantu masyarakat datang dengan persiapan yang lebih baik, sehingga proses pelayanan menjadi lebih lancar, mengurangi kebutuhan bertanya berulang kali,

dan menekan kemungkinan terjadinya pengurusan ulang akibat kekurangan berkas. Dengan demikian, transparansi informasi berfungsi sebagai fondasi yang memperkuat ketertiban dan efisiensi pelayanan.

Temuan ini juga sangat relevan dengan kondisi empiris di Kecamatan Batu Ampar. Pada bagian identifikasi masalah disebutkan bahwa transparansi informasi belum optimal, yang ditandai oleh masih tingginya masyarakat yang datang langsung ke kantor hanya untuk memperoleh informasi dasar mengenai persyaratan layanan (Iqpeba, 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan utama bukan semata-mata ketiadaan informasi, melainkan belum maksimalnya distribusi dan keterjangkauan informasi bagi masyarakat. Akibatnya, kantor pelayanan menanggung beban tambahan karena kunjungan masyarakat tidak seluruhnya bertujuan untuk menyelesaikan urusan, tetapi juga untuk mencari kepastian informasi. Dalam situasi seperti ini, peningkatan transparansi informasi akan langsung berdampak pada efektivitas layanan, karena dapat mengurangi penumpukan pengunjung dan membuat proses pelayanan lebih terfokus pada penyelesaian administrasi inti (Cahyani et al., 2025).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menempatkan transparansi sebagai komponen penting dalam kualitas pelayanan PATEN. Rahmah et al. (2024) menunjukkan bahwa lemahnya transparansi terlihat dari tidak tersedianya SOP pada media informasi yang mudah dibaca masyarakat. Agusman et al. (2024) juga menemukan bahwa ketiadaan visualisasi prosedur dan kurangnya sosialisasi membuat masyarakat kebingungan terhadap alur pelayanan. Sementara itu, Harahap (2023) menegaskan bahwa banyak warga masih belum memahami proses layanan PATEN, sehingga petugas harus memberikan penjelasan lisan tambahan. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa keterbukaan informasi bukan hanya persoalan administratif, tetapi berpengaruh langsung terhadap pengalaman masyarakat saat berhadapan dengan pelayanan publik.

Dari sisi kebaruan, penelitian ini memperlihatkan bahwa transparansi informasi tetap memiliki pengaruh yang nyata terhadap efektivitas layanan meskipun organisasi berada dalam konteks efisiensi anggaran. Hal ini penting karena dalam situasi keterbatasan sumber daya, organisasi publik sering kali menghadapi dilema antara menjaga kualitas operasional dan mempertahankan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi justru tidak boleh dikurangi, karena informasi yang jelas mampu mencegah hambatan administratif, mengurangi beban layanan tatap muka yang tidak perlu, dan membantu organisasi bekerja lebih efisien (Suryani & Nugraha, 2025). Dalam perspektif *Resource Dependence Theory*, kondisi ini memperlihatkan bahwa keterbatasan sumber daya dapat diimbangi melalui pengelolaan informasi yang lebih efektif, sehingga kualitas layanan tetap terjaga tanpa harus selalu bergantung pada penambahan sumber daya fisik.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis kedua dapat diterima. Transparansi informasi terbukti menjadi faktor yang nyata dalam meningkatkan efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Implikasinya, pihak kecamatan perlu memperkuat penyebaran informasi melalui media resmi, memastikan konsistensi informasi antara kanal digital dan pelayanan langsung, serta memperbarui informasi pelayanan secara berkala agar masyarakat memperoleh kepastian sebelum datang ke kantor. Dengan transparansi informasi yang semakin baik, pelayanan PATEN akan lebih efisien, lebih tertib, dan lebih mampu memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

Hipotesis 3: Pengaruh Waktu Penyelesaian terhadap Efektivitas Layanan PATEN

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa waktu penyelesaian berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Temuan ini menegaskan bahwa ketepatan dan kepastian durasi pelayanan menjadi unsur yang sangat menentukan dalam pembentukan persepsi masyarakat terhadap efektivitas layanan (Khoirudin Hendrasmo & Abduh, 2024). Semakin jelas estimasi waktu tunggu, semakin singkat antrean, dan semakin cepat dokumen diselesaikan, maka semakin tinggi pula penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dalam penelitian ini, waktu penyelesaian bahkan muncul sebagai variabel yang paling dominan dibandingkan variabel independen lainnya.

Pengaruh positif tersebut dapat dipahami karena dalam pelayanan publik, masyarakat sangat sensitif terhadap aspek waktu. Bagi pengguna layanan, efektivitas tidak hanya diukur dari apakah dokumen selesai diproses, tetapi juga dari berapa lama proses itu berlangsung sejak mereka datang hingga urusan dinyatakan selesai (Mu'ammar et al., 2024). Ketika pelayanan mampu memberikan kepastian durasi dan meminimalkan penundaan, masyarakat akan menilai bahwa organisasi bekerja

secara tertib, efisien, dan menghargai waktu warga. Sebaliknya, antrean yang panjang, keterlambatan penyelesaian, atau ketidakjelasan kapan layanan selesai akan menimbulkan kesan bahwa pelayanan kurang efektif, walaupun prosedur formal tetap berjalan (Nugraha, Mulyadi, et al., 2024).

Temuan ini sejalan dengan kondisi empiris di Kecamatan Batu Ampar. Pada tahap pra-riset, masih ditemukan masyarakat yang harus menunggu lebih dari satu jam untuk memperoleh layanan, yang menunjukkan bahwa durasi antrean dan waktu penyelesaian masih menjadi tantangan operasional (Natika, 2024). Situasi tersebut semakin kompleks karena organisasi berada dalam masa kebijakan efisiensi anggaran, sehingga pengelolaan pelayanan harus dilakukan dengan sumber daya yang lebih terbatas. Dalam kondisi seperti ini, manajemen waktu menjadi aspek yang sangat krusial. Efektivitas pelayanan bukan hanya bergantung pada kecepatan individu petugas, tetapi juga pada kemampuan organisasi mengatur alur antrean, verifikasi berkas, dan distribusi beban kerja secara menyeluruh agar masyarakat tidak mengalami penundaan yang berlebihan (Nugraha, 2024).

Hasil penelitian ini juga mendukung temuan penelitian terdahulu. Pratama dan Prihatin (2025) menunjukkan adanya kesenjangan antara standar waktu pelayanan dengan realitas di lapangan, di mana keterlambatan penyelesaian dokumen menurunkan kualitas layanan. Purnama et al. (2023) menegaskan bahwa ketepatan waktu merupakan faktor dominan dalam efektivitas PATEN, sedangkan Trianza et al. (2024) menemukan bahwa aspek waktu merupakan indikator yang paling sering dikeluhkan masyarakat ketika pelayanan tidak berjalan sesuai harapan. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa dimensi waktu merupakan inti dari pengalaman masyarakat dalam menilai apakah suatu pelayanan publik dapat disebut efektif atau tidak.

Dari sisi kebaruan, penelitian ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian tetap menjadi faktor paling kuat dalam konteks pelayanan PATEN yang dijalankan di tengah efisiensi anggaran. Hal ini memberi makna bahwa dalam situasi keterbatasan sumber daya, masyarakat tetap menempatkan kepastian waktu sebagai ukuran utama kualitas layanan (Raha et al., 2024). Dengan kata lain, pengurangan dukungan operasional tidak serta-merta dapat dijadikan alasan untuk mengabaikan aspek ketepatan waktu. Justru dalam kondisi sumber daya yang terbatas, organisasi dituntut untuk semakin efisien dalam mengelola proses pelayanan. Dalam perspektif *Resource Dependence Theory*, kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi publik yang menghadapi tekanan sumber daya harus mampu beradaptasi melalui pengaturan proses internal yang lebih efektif agar fungsi pelayanan utama tetap dapat dipertahankan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis ketiga dapat diterima. Waktu penyelesaian terbukti menjadi faktor yang paling nyata dan paling dominan dalam meningkatkan efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Implikasinya, pihak kecamatan perlu memprioritaskan pengelolaan antrean, memastikan adanya informasi estimasi waktu yang jelas, serta menjaga konsistensi penyelesaian layanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dengan pengelolaan waktu yang semakin baik, efektivitas pelayanan publik akan lebih mudah dirasakan masyarakat secara langsung dan berkelanjutan (Nugraha, Zakaria, et al., 2024).

Hipotesis 4: Pengaruh Responsivitas Aparatur terhadap Efektivitas Layanan PATEN

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa responsivitas aparatur berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin sigap petugas dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, dan kendala masyarakat, maka semakin tinggi pula efektivitas layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas aparatur tidak hanya tercermin dari kecepatan menjawab pertanyaan, tetapi juga dari kemampuan memberikan arahan yang jelas, membantu penyelesaian masalah, serta memastikan masyarakat memperoleh kepastian selama proses pelayanan berlangsung (Nugraha, Wulandari, et al., 2024).

Pengaruh positif tersebut dapat dipahami karena aparatur merupakan unsur yang berhadapan langsung dengan masyarakat pada saat pelayanan berlangsung. Ketika petugas menunjukkan sikap tanggap, komunikatif, dan solutif, masyarakat akan merasa bahwa kebutuhannya diperhatikan dan proses pelayanan berjalan dengan lebih terarah. Sebaliknya, apabila petugas lambat merespons, kurang jelas dalam memberikan penjelasan, atau tidak segera menindaklanjuti kendala yang muncul, maka masyarakat cenderung menilai pelayanan sebagai kurang efektif (Rahmah Anjasmari & Husaini, 2024).

Dengan demikian, responsivitas aparatur menjadi elemen penting yang menjembatani prosedur administratif dengan pengalaman layanan yang benar-benar dirasakan masyarakat.

Temuan ini juga sesuai dengan kondisi empiris di Kecamatan Batu Ampar. Dalam latar belakang penelitian dijelaskan bahwa petugas pelayanan menghadapi beban kerja yang cukup tinggi karena harus melayani dua kebutuhan sekaligus, yaitu memproses berkas fisik yang masih mendominasi dan mendampingi masyarakat yang belum sepenuhnya familiar dengan sistem layanan digital (Nugraha, Irawati, et al., 2024). Kondisi tersebut membuat responsivitas tidak hanya dipengaruhi oleh sikap individu aparatur, tetapi juga oleh situasi operasional pelayanan secara keseluruhan (Trianza D. & Wulandari, 2024). Dalam suasana antrean yang padat, kemampuan aparatur untuk tetap merespons dengan cepat dan tepat menjadi faktor yang sangat menentukan apakah layanan dipersepsikan efektif atau justru menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya daya tanggap aparatur dalam pelayanan PATEN. Rifai et al. (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan tanggapan yang cepat dan meyakinkan kepada masyarakat. Mariah (2023) juga menemukan bahwa kesigapan aparatur dalam membantu warga berperan besar dalam menciptakan suasana pelayanan yang kondusif. Sementara itu, Aptriyudi et al. (2023) menegaskan bahwa keterbatasan jumlah personel dapat menurunkan optimalitas respons pelayanan meskipun prosedur telah tersedia. Kesamaan hasil ini memperlihatkan bahwa responsivitas aparatur merupakan faktor yang konsisten menentukan kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan administratif di tingkat kecamatan.

Dari sisi kebaruan, penelitian ini menunjukkan bahwa responsivitas aparatur tetap memiliki pengaruh yang nyata terhadap efektivitas layanan meskipun organisasi berada dalam konteks efisiensi anggaran. Hal ini penting karena ketika sumber daya operasional dibatasi, aparatur justru dituntut untuk bekerja lebih adaptif dan lebih cermat dalam mengelola interaksi pelayanan (Nugraha & Suriani, 2023). Artinya, keterbatasan sumber daya tidak serta-merta mengurangi arti penting peran manusia dalam pelayanan publik. Dalam kerangka *Resource Dependence Theory*, kondisi ini menegaskan bahwa organisasi yang mengalami tekanan sumber daya perlu mengoptimalkan kualitas respons aparatur sebagai bentuk strategi adaptif untuk menjaga keberlangsungan dan efektivitas layanan (Utomo, 2024).

Walaupun pengaruh responsivitas aparatur dalam penelitian ini tidak sebesar waktu penyelesaian atau aksesibilitas layanan, variabel ini tetap signifikan dan tidak dapat diabaikan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai hasil akhir pelayanan, tetapi juga memperhatikan bagaimana proses interaksi berlangsung (Wike & Rohman, 2024). Layanan yang cepat tetapi tidak disertai daya tanggap petugas yang baik belum tentu dinilai efektif secara menyeluruh. Karena itu, efektivitas pelayanan PATEN perlu dipahami sebagai hasil dari kombinasi antara proses administratif yang tertib dan interaksi layanan yang responsif.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis keempat dapat diterima. Responsivitas aparatur terbukti menjadi faktor yang nyata dalam meningkatkan efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Implikasinya, pihak kecamatan perlu terus menjaga kesigapan petugas melalui penguatan koordinasi kerja, peningkatan kemampuan komunikasi pelayanan, serta penataan beban kerja yang lebih seimbang agar kualitas respons terhadap masyarakat tetap terjaga (Nugraha et al., 2026). Dengan aparatur yang semakin tanggap, pelayanan PATEN akan lebih mudah dipersepsikan sebagai layanan yang efektif, membantu, dan memberikan kepastian bagi masyarakat.

Hipotesis 5: Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Efektivitas Layanan PATEN

Hasil pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas pelayanan yang memadai, layak, dan berfungsi dengan baik turut menentukan bagaimana masyarakat menilai efektivitas layanan yang mereka terima. Dalam konteks pelayanan PATEN, sarana prasarana tidak hanya dipahami sebagai pelengkap fisik, tetapi sebagai unsur yang secara langsung memengaruhi kelancaran alur pelayanan, kenyamanan pengguna layanan, dan dukungan operasional bagi aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan administratif.

Pengaruh positif tersebut dapat dijelaskan karena pelayanan publik berlangsung dalam ruang dan sistem kerja yang membutuhkan dukungan fasilitas yang memadai. Ketika ruang tunggu tertata

dengan baik, kursi tersedia cukup, peralatan operasional dapat digunakan secara stabil, dan media informasi fisik mudah ditemukan, masyarakat akan merasakan bahwa proses pelayanan berjalan lebih tertib dan nyaman (T. Wulandari & Rusdia, 2024). Sebaliknya, apabila fasilitas terbatas, ruang pelayanan tidak mampu menampung jumlah pengunjung, atau perangkat kerja sering mengalami gangguan, maka pelayanan cenderung melambat dan pengalaman masyarakat terhadap layanan menjadi kurang baik. Dengan demikian, sarana prasarana berperan sebagai penopang utama yang memungkinkan pelayanan berjalan secara efektif dari awal sampai akhir proses.

Temuan ini sejalan dengan kondisi empiris di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Pada bagian latar belakang penelitian dijelaskan bahwa masih terdapat keterbatasan kapasitas ruang tunggu dan fasilitas pendukung, terutama pada jam-jam sibuk ketika jumlah kunjungan masyarakat meningkat. Situasi tersebut menimbulkan penumpukan di area pelayanan dan mengurangi kenyamanan warga selama menunggu proses administrasi. Dalam kondisi kebijakan efisiensi anggaran, persoalan sarana prasarana menjadi semakin penting karena organisasi harus tetap menjaga kelancaran pelayanan meskipun dukungan operasional dan pemeliharaan tidak sepenuhnya leluasa (Nugraha & Suriani, 2023). Oleh karena itu, fasilitas yang tetap fungsional dan sesuai kebutuhan masyarakat menjadi salah satu faktor penting yang menjaga efektivitas layanan PATEN.

Hasil penelitian ini mendukung temuan penelitian terdahulu yang menempatkan sarana prasarana sebagai salah satu faktor kunci dalam pelayanan PATEN. Penelitian Riska Gusmita Sari dan Rendi Tri Afrianda (2025) menunjukkan bahwa keterbatasan fasilitas seperti komputer dan mesin pendukung dapat menghambat penyelesaian administrasi dan menurunkan kepuasan masyarakat. Salahuddin et al. (2024) juga menegaskan bahwa kelengkapan sarana teknis berdampak langsung pada kelancaran proses layanan, sedangkan Riko et al. (2023) menemukan bahwa fasilitas fisik yang tidak memadai menjadi hambatan nyata bagi efektivitas pelayanan. Kesamaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa fasilitas pelayanan bukan sekadar unsur penunjang, melainkan bagian integral dari kualitas pelayanan publik.

Dari sisi kebaruan, penelitian ini menunjukkan bahwa sarana prasarana tetap berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan meskipun organisasi berada dalam tekanan efisiensi anggaran. Hal ini memberi makna bahwa dalam kondisi keterbatasan sumber daya, organisasi publik tetap harus memprioritaskan keberfungsian fasilitas pelayanan dasar (Aptriyudi et al., 2023). Artinya, efektivitas layanan tidak hanya dipertahankan melalui perbaikan prosedur atau kinerja aparatur, tetapi juga melalui pengelolaan fasilitas yang mampu menopang kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan (Anshari, 2023). Dalam perspektif *Resource Dependence Theory*, kondisi ini menegaskan bahwa keterbatasan sumber daya harus direspons dengan strategi adaptif, termasuk memastikan bahwa sarana prasarana yang ada tetap dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung pelayanan inti.

Walaupun dalam penelitian ini pengaruh sarana prasarana tidak menjadi yang paling dominan dibanding waktu penyelesaian atau aksesibilitas layanan, variabel ini tetap signifikan dan memiliki kontribusi nyata. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai efektivitas pelayanan dari kecepatan dan hasil akhir, tetapi juga dari kondisi lingkungan layanan yang mereka hadapi selama proses berlangsung. Pelayanan yang cepat namun didukung fasilitas yang kurang memadai tetap berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan (Fachruddin S. & Rosmina, 2023). Karena itu, efektivitas layanan PATEN perlu dipahami sebagai perpaduan antara kualitas proses pelayanan dan kelayakan lingkungan pelayanan secara fisik.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis kelima dapat diterima. Sarana prasarana terbukti menjadi faktor yang nyata dalam meningkatkan efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Implikasinya, pihak kecamatan perlu menjaga kapasitas dan kenyamanan ruang pelayanan, memastikan peralatan operasional tetap andal, serta menyediakan fasilitas informasi fisik yang membantu masyarakat selama proses pelayanan (Firdaus et al., 2023). Dengan dukungan sarana prasarana yang semakin baik, efektivitas pelayanan PATEN akan lebih mudah dipertahankan dan dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Hipotesis 6: Pengaruh Aksesibilitas Layanan, Transparansi Informasi, Waktu Penyelesaian, Responsivitas Aparatur, dan Sarana Prasarana secara Simultan terhadap Efektivitas Layanan PATEN

Hasil pengujian hipotesis keenam menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak dibentuk oleh satu faktor yang berdiri sendiri, melainkan oleh keterpaduan beberapa unsur pelayanan yang bekerja secara bersama-sama. Dengan kata lain, masyarakat menilai efektivitas layanan bukan hanya dari hasil akhir administrasi yang diterima, tetapi juga dari kemudahan akses, kejelasan informasi, ketepatan waktu, kualitas respons aparatur, dan dukungan fasilitas selama proses pelayanan berlangsung.

Pengaruh simultan tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel memiliki hubungan yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan PATEN. Aksesibilitas layanan menjadi pintu awal yang menentukan sejauh mana masyarakat dapat menjangkau pelayanan dengan mudah. Transparansi informasi berperan memberikan kepastian mengenai syarat, prosedur, dan alur layanan agar masyarakat tidak mengalami kebingungan. Waktu penyelesaian memastikan bahwa proses pelayanan berlangsung sesuai harapan masyarakat, terutama dalam hal kepastian durasi dan efisiensi antrean. Responsivitas aparatur memperkuat pengalaman interaksi layanan melalui sikap tanggap, komunikasi yang jelas, dan bantuan yang solutif. Sementara itu, sarana prasarana menyediakan dukungan fisik dan operasional agar proses pelayanan dapat berlangsung dengan tertib, nyaman, dan lancar (Harahap, 2023). Apabila kelima unsur ini berjalan secara seimbang, maka efektivitas layanan akan terbentuk secara lebih kuat dan nyata.

Temuan ini sangat relevan dengan kondisi pelayanan di Kecamatan Batu Ampar pada masa kebijakan efisiensi anggaran. Dalam situasi keterbatasan sumber daya, organisasi publik tidak cukup hanya mengandalkan satu dimensi pelayanan untuk mempertahankan kualitas layanan. Pelayanan yang cepat, misalnya, tidak akan sepenuhnya efektif apabila masyarakat masih kesulitan mengakses layanan atau tidak memperoleh informasi yang jelas (Kristian et al., 2023). Demikian pula fasilitas yang baik tidak akan optimal apabila respons aparatur rendah atau waktu penyelesaian tidak pasti. Oleh karena itu, efektivitas layanan PATEN pada masa efisiensi anggaran harus dipahami sebagai hasil dari pengelolaan berbagai dimensi pelayanan secara terpadu, bukan secara parsial.

Hasil penelitian ini sejalan dengan sejumlah penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pelayanan PATEN sangat dipengaruhi oleh kombinasi faktor operasional pelayanan. Subhan dan Nugroho (2025) menegaskan bahwa efektivitas PATEN ditentukan oleh penyederhanaan birokrasi, ketepatan prosedur, dan pemanfaatan teknologi informasi. Khoirudin et al. (2024) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan PATEN berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Primandoro et al. (2024) juga menemukan bahwa implementasi PATEN yang didukung kebijakan, infrastruktur, dan penyelenggaraan yang baik mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Kesamaan hasil ini memperlihatkan bahwa efektivitas layanan di tingkat kecamatan memang lebih tepat dipahami melalui pendekatan yang menyatukan berbagai aspek pelayanan dalam satu kerangka analisis.

Dari sisi kebaruan, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menunjukkan bahwa pengaruh simultan kelima variabel tersebut tetap kuat dalam konteks pelayanan publik yang sedang menghadapi tekanan efisiensi anggaran. Artinya, meskipun organisasi berada dalam keterbatasan sumber daya, efektivitas layanan masih dapat dipertahankan apabila dimensi-dimensi pelayanan inti dikelola dengan baik secara bersamaan. Dalam perspektif *Resource Dependence Theory*, kondisi ini menunjukkan bahwa organisasi publik yang sangat bergantung pada dukungan sumber daya eksternal tetap dapat menjaga kinerjanya melalui strategi adaptasi internal, yaitu dengan mengoptimalkan proses pelayanan, kualitas interaksi aparatur, dan pemanfaatan fasilitas yang tersedia (Purnama et al., 2023). Dengan demikian, keterbatasan anggaran tidak selalu identik dengan penurunan kualitas layanan, selama organisasi mampu mengelola faktor-faktor penting pelayanan secara terintegrasi.

Selain itu, hasil simultan ini juga memperkuat makna dari nilai koefisien determinasi model yang menunjukkan bahwa kelima variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi efektivitas layanan PATEN. Hal ini berarti bahwa model penelitian memiliki daya jelas yang baik dan bahwa kelima faktor tersebut memang merupakan dimensi yang relevan dalam menilai pelayanan PATEN dari perspektif masyarakat. Dengan kata lain, efektivitas layanan di Kecamatan Batu Ampar bukanlah

hasil kebetulan, tetapi merupakan refleksi dari kualitas pengelolaan layanan pada beberapa aspek yang secara empiris terbukti saling mendukung.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hipotesis keenam dapat diterima. Aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana terbukti secara simultan menjadi faktor yang nyata dalam meningkatkan efektivitas layanan PATEN di Kantor Kecamatan Batu Ampar. Implikasinya, pihak kecamatan perlu mempertahankan pendekatan pelayanan yang menyeluruh, bukan hanya memperbaiki satu aspek tertentu. Upaya peningkatan efektivitas layanan harus diarahkan pada penguatan akses layanan, penyampaian informasi yang konsisten, kepastian waktu penyelesaian, peningkatan daya tanggap aparatur, serta pemeliharaan fasilitas pelayanan (Riko et al., 2023). Dengan pengelolaan yang terpadu, pelayanan PATEN akan lebih mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara efektif, bahkan dalam kondisi kebijakan efisiensi anggaran.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Batu Ampar dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu aksesibilitas layanan, transparansi informasi, waktu penyelesaian, responsivitas aparatur, dan sarana prasarana. Secara parsial, kelima variabel tersebut terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pada masing-masing dimensi pelayanan akan berdampak langsung terhadap meningkatnya efektivitas layanan yang dirasakan masyarakat.

Di antara seluruh variabel yang diteliti, waktu penyelesaian merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi efektivitas layanan. Kepastian durasi pelayanan, kecepatan proses, dan efisiensi antrean menjadi aspek utama yang paling diperhatikan oleh masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan. Sementara itu, aksesibilitas layanan dan transparansi informasi berperan penting dalam mempermudah masyarakat memahami dan mengakses layanan sejak tahap awal. Responsivitas aparatur dan sarana prasarana juga memberikan kontribusi yang signifikan, terutama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman, tertib, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara simultan, seluruh variabel independen terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan PATEN, dengan kemampuan penjelasan model yang tergolong kuat. Hal ini menegaskan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan hasil dari keterpaduan berbagai aspek pelayanan yang saling mendukung. Dengan demikian, peningkatan efektivitas layanan perlu dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi.

Dalam konteks kebijakan efisiensi anggaran, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya tidak selalu menjadi penghambat utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas layanan tetap dapat dipertahankan apabila instansi mampu mengelola faktor-faktor pelayanan inti secara optimal, khususnya dalam hal pengaturan waktu pelayanan, kejelasan informasi, kemudahan akses, kualitas respons aparatur, serta pemanfaatan sarana prasarana yang tersedia.

Oleh karena itu, Kantor Kecamatan Batu Ampar disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memprioritaskan efisiensi waktu penyelesaian, memperkuat transparansi informasi melalui berbagai media, meningkatkan kompetensi dan responsivitas aparatur, serta menjaga ketersediaan dan kelayakan fasilitas pelayanan. Upaya tersebut diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan efektivitas layanan PATEN secara berkelanjutan serta memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik.

REFERENCES

Abbasov, R. (2025). The influence of budget cuts on public services: An analytical review. *International Journal of Research in Finance and Management*, *8*(1), 174–179. https://doi.org/10.33545/26175754.2025.v8.i1b.439

Anshari, M. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Journal of International Border Studies, Diplomacy and International Relations*, *6*(1), 28–41. https://doi.org/10.30631/jmie.2022.72.109-122

Aptriyudi, D., Yunaldi, W., & Farda, N. F. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatam Guguk Panjang Kota Bukit Tinggi. *Otentik Law Journal*, *1*(2), 146–161.

Bell, J., & Waters, S. (2022). *Doing Your Research Project: A Guide for First-Time Researchers* (8th Editio). Open University Press.

Bryman, A. (2021). *Social Research Methods* (6th Editio). Oxford University Press.

Buchanan, D., & Bryman, A. (2022). *The SAGE Handbook of Organizational Research Methods* (2nd Editio). SAGE Publications.

Cahyani, A. P., Nugraha, A. P., & Septiani, R. (2025). Pengaruh Keramahan, Ketelitian dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Budi Kemuliaan Batam. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Darmawan, M., Athalla, M. R. A., Hutasoit, O. B. Y., Cahyadi, R. D., & Lukman, F. (2025). Efisiensi Anggaran dan Dampaknya terhadap praktik Good Governance di Kementerian Dalam Negeri dalam Era Reformasi Birokrasi. *Journal of Social Contemplativa*, *3*(1), 12–29. https://doi.org/10.61183/jsc.v3i1.88

Fachruddin S., A., & Rosmina, W. O. (2023). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik dalam Perspektif Masyarakat pada Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora(JIMSH)*, *5*(2), 126–140. https://doi.org/10.51454/jimsh.v5i2.1030

Farida, N., Anjasmari, N. M. M., & Sari, R. (2025). Kualitas Pelayanan Pegawai Pada Badan Pendapatan Daerah Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, *2*(2).

Firdaus, I., Insy, R. V, Zulaili, Z., & Nuraini, N. (2023). Pengaruh Sarana dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Ekonomi*, *4*(3), 250–264. https://doi.org/10.47747/jbme.v4i3.1220

Harahap, N. F. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Medan Johor Kota Medan*.

Hasbullah Putri, A. M., & Agustiawan. (2025). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Dayun Kabupaten Siak Tahun 2024. *Jurnal Magister Manajemen*, *6*(2), 1446–1476. https://doi.org/10.24905/mlt.v6i2.190

Iqpeba, I. I. (2024). Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Berbasis Digital Di Kecamatan Tambun Selatan Kabupaten Bekasi. In *Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.

Isma, Y. S., Kardiati, D., Muslem, M., Fadhillah, S. K., KN, J., Akmal, F., & Chairunnisak, S. (2025). Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik. *Journal of Administrative and Social Science*, *6*(3).

Khoirudin Hendrasmo, I., & Abduh, M. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Banyuasin III Kabupaten Banyuasin Universitas Tamansiswa (UNITAS) Palembang , Indonesia. *Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, *2*(4), 35–47. https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i4.1516

Kristian, I., Nuradhawati, R., & Ristala, H. (2023). Peran E-Goverment Dalam Meningkatkan Transparansi Publik Di Indonesia (Studi Kasus Pada Pemerintahan Kabupaten Bandung). *Jurnal Academia Praja*, *7*(2).

Kumar, R. (2023). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (6th Editio). SAGE Publications.

Mashita, A., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tanggap, dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Yayasan Nurul Khair Madani (TPU Sungai Panas). *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Mauni, C. (2025). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Daerah Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora (Isora)*, *3*(1).

Mu'ammar, N., Mahmudah, R., & Afandi, A. (2024). Penguatan Aksesibilitas Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Balai Desa Wonosari , Grujugan , Bondowoso Enhancing Accessibility of Public Services to Improve Community Satisfaction with the Village Hall of Wonosari , Grujugan ,. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*,

1(4), 107–121. https://doi.org/10.62951/jpm.v1i4.925
Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *Journal World of Public Administration Journal*, *6*(1).
Neuman, W. L. (2022). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (9th Editio). Pearson Education.
Nisa, T., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Sosial Media, Advertising, dan Kesadaran Merek terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Alfa Scorpii Bengkong. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.
Nugraha, A. P. (2024). Ethics Of The Workplace And Value-Based Leadership: How To Get Employees To Act Ethically. *Postgraduate Management Journal*, *3*(2), 12–23. https://doi.org/https://doi.org/10.36352/pmj.v3i2.733
Nugraha, A. P., Irawati, I., Mulyadi, Nabella, S. D., & Nurmayunita. (2024). New Safety Paradigm: Management And Occupational Health And Safety (OHS) Synergy In The Digital Era. *Postgraduate Management Journal*, *4*(1), 27–53. https://doi.org/https://doi.org/10.36352/pmj.v4i1.819
Nugraha, A. P., Lisbet, Z. T., Judijanto, L., Ishak, R. P., Syamsuri, Azizah, N., Pasolo, F., Purnami, M. D., Prasetyo, I., Sulaeman, M., Putri, R. I., Astuti, S., & Mikrajab, M. A. (2026). *Leadership dan Organizational Culture dalam Perubahan Bisnis Modern* (C. T. Adhikara & N. A. Santoso (eds.); Cetakan Pe). Yayasan Literasi Sains Indonesia.
Nugraha, A. P., Mulyadi, M., & Suriani, S. (2024). Customer Journey Mapping: Understanding Consumer Behavior Digitally. *Berajah Journal*. https://www.ojs.berajah.com/index.php/go/article/view/322
Nugraha, A. P., & Suriani, S. (2023). Boosting Employee Engagement And Collaboration. *SEIKO: Journal of Management \&Business*.
Nugraha, A. P., & Suriani, S. (2024). *Pengantar Ekonomi Makro: Memahami Perubahan Era Baru dalam Dunia Digital*. Yayasan Literasi Sains Indonesia.
Nugraha, A. P., & Suriani, S. (2026). *Manajemen Keperilakuan (Budaya Kerja Digital)* (Cetakan Pe). Yayasan Pendidikan Ibnu Sina Batam (YAPISTA).
Nugraha, A. P., Wulandari, I., Surya, T. M., & Lestari, W. (2024). Green Innovation as an MSME Development Strategy for Supporting Business Sustainability. *International Conference of Business, Education, Health, and Scien-Tech*, *1*(1), 158–173. https://journal.conference.umpalopo.ac.id/index.php/icbens/article/view/21
Nugraha, A. P., Zakaria, R. L., Sumitra, T., Judijanto, L., & ... (2024). *MANAJEMEN: Prinsip, Proses, dan Praktik*. Yayasan Literasi Sains Indonesia.
Ponto, I. S., & Waisapy, J. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Waiheru Kecamatan Baguala Kota Ambon. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, *1*(1), 1–7. http://sagandonginstitute.com/index.php/jisp/article/view/1
Pratama, D. A., & Prihatin, P. S. (2025). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dikantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, *2*(1), 52–60. https://doi.org/10.25299/jmp.2025.21328
Purnama, R., Saleh, R., & Nurjanah, D. S. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gladagsari Kabupaten Boyolali. *Jurnal Dinamika*, *12*(3).
Raha, S., Tulusan, F. M., & Kolondam, H. F. (2024). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kepolisian Sektor Tuminting Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *10*(1).
Rahmah Anjasmari, N. M. M., & Husaini, M. (2024). Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (paten) di kantor camat danau panggang kabupaten hulu sungai utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, *1*(3).
Rifai A., H., & Anadza, H. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi pada Kantor Kecamatan Kalidawir , Kabupaten Tulungagung) Universitas Islam Malang , Indonesia layanan administrasi seperti pengurusan surat keterangan , akta ,. *Journal of Administrative and Social Science*, *6*(2), 269–285. https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.2044
Riko, A., Suprajogo, T., & Yudhi, M. (2023). Efektivitas Penerapan Pelayanan Adminstrasi Terpadu

Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Bunguran Timur. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, *9*(3), 1778–1784. https://doi.org/10.58258/jime.v9i3.5692

Safitri, N., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Efek Strategi Promosi, Standar Layanan Dan Harga pada Tingkat Kepuasan Pelanggan di CV. Hobby Bike and Coffee Shop. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Sari, R. G., & Afrianda, R. T. (2025). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada KecamatanPangean Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, *2*.

Schutt, R. K. (2021). *Investigating the Social World: The Process and Practice of Research* (10th Editi). SAGE Publications.

Sinurat T. M., R., & Yulia. (2025). Analisis Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Pembuatan KTP Dan Kartu Keluarga Pada Kantor Camat Batu Ampar Dalam Pelayanan Terhadap Masyarakat. *Journal of Management and Accounting (JMA)*, *4*(1).

Subhan, A., & Nugroho, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Di Indonesia. *Jurnal Semnasia*, *2*(1).

Suryani, M. D., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Pengembangan Karir dan Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan pada Departemen Xiaomi PT. Satnusa …. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Trianza D., S., & Wulandari, N. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Cambai Kota Prabumulih. *Journal of Law & Policy Review*, *3150*(2024).

Tunnisa M., S., & Aslim, L. O. (2025). Penerapan Standar Operasinonal Prosedur Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Trajectories of Public Administration*, *2*(3), 250–265. https://ulilalbabinstitute.id/index.php/J-CEKI/article/view/6502

Utomo, W. (2024). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Karangnongko Klaten Tahun. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, *1*(1).

Wike, A. G., & Rohman, A. (2024). Responsivitas Aparat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Di Desa Mojorejo Kota Batu. *Journal of Administration & Development*, *1*(1), 170–176. https://doi.org/10.62085/jadment.v2i1.22

Wulandari, R., & Andriyus. (2025). Evaluasi Tugas Camat Dalam Mengkoordinasikan Pemeliharaan Prasarana Dan Sarana Pelayanan Umum Di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, *2*(1), 35–43. https://doi.org/10.25299/jmp.2025.21248

Wulandari, T., & Rusdia, U. (2024). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN MALAM) Bagi Masyarakat Industri Di Kecamatan Pameungpeuk Kabupaten Bandung. *Jurnal JISIPOL*, *8*(3).

Wulansari, I., & Nugraha, A. P. (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja, Kerjasama Tim, Etos Kerja dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai Ditpam BP Batam. *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen Dan Ekonomi*.

Yin, R. K. (2020). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th Editio). SAGE Publications.