

EVALUASI IMPLEMENTASI AREA PELAYANAN TERPADU (APT) DI KPKNL MATARAM UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK

*Muh. Maulana Ali Roziki¹, Yunita Rahmawati², Dian Sukma Nindi³, Muhammad Mun'im⁴,
Windri Dea Astrinda⁵

^{1,2,3,4}Universitas Mataram, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

* Corresponding Author:

Email: maulanaaliroziki@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi Area Pelayanan Terpadu (APT) di KPKNL Kota Mataram, dengan fokus pada upaya optimalisasi layanan publik melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode yang digunakan adalah studi evaluasi dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data dikumpulkan dari survei kepuasan terhadap sembilan unsur pelayanan sesuai Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna layanan KPKNL Mataram periode Januari–Mei 2025, dengan sampel acak sebanyak 45 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa APT KPKNL Mataram sudah berjalan berdasarkan SOP resmi. Hasil dari survei mengindikasikan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap layanan yang disediakan oleh KPKNL Mataram. Hal ini terlihat dari capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 3,69 dari total skala 4. Angka ini menempatkan layanan KPKNL Mataram dalam kategori “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan standar layanan yang mereka terima. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek layanan yang memerlukan perhatian khusus untuk peningkatan. Tiga elemen layanan yang memiliki nilai relatif lebih rendah, meskipun tetap masuk dalam kategori baik, yaitu: (1) waktu penyelesaian layanan; (2) Produk layanan; (3) Perilaku pelaksana. Ketiga unsur ini menjadi fokus utama untuk diperbaiki karena nilai yang diperoleh lebih rendah dibandingkan unsur lainnya.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi APT di KPKNL Mataram sudah efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan publik, namun perlu perbaikan berkelanjutan melalui transparansi waktu pelayanan, penguatan standar mutu produk, dan peningkatan pelatihan SDM. Rekomendasi pengembangan mencakup: publikasi standar waktu pelayanan, evaluasi produk layanan secara rutin, pelatihan intensif bagi pelaksana, serta penerapan sistem umpan balik digital yang terintegrasi.

Keywords: APT, evaluasi, pelayanan publik, KPKNL Mataram, efisiensi, kepuasan pengguna

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan negara yang baik, karena mencerminkan komitmen pemerintah terhadap akuntabilitas, transparansi, dan akses yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Mataram, sebagai lembaga strategis dalam pengelolaan aset negara dan pelaksanaan lelang, menghadapi tuntutan untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga akurat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai respons terhadap dinamika kebutuhan tersebut, KPKNL Mataram merancang dan mengimplementasikan Area Pelayanan Terpadu (APT) sebagai sebuah inovasi layanan terpadu. APT dirancang untuk mengintegrasikan berbagai unit layanan mulai dari pendaftaran, penilaian, hingga konsultasi dan pengaduan ke dalam satu ruang terpusat, dengan tujuan meminimalkan alur birokrasi yang terpisah dan menghadirkan satu pintu layanan yang menyeluruh.

Pelayanan pada dasarnya dapat dijelaskan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi suatu kebutuhan. Moenir berpendapat bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah parameter yang telah ditetapkan sebagai acuan untuk pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat kriteria kualitas pelayanan. Kualitas itu sendiri merupakan kondisi yang dinamis yang berkaitan dengan produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan yang dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pihak yang menginginkannya.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan negara yang baik, karena mencerminkan komitmen pemerintah terhadap akuntabilitas, transparansi, dan akses yang adil bagi seluruh lapisan masyarakat. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Mataram, sebagai lembaga strategis dalam pengelolaan aset negara dan pelaksanaan lelang, menghadapi tuntutan untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah, tetapi juga akurat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai respons terhadap dinamika kebutuhan tersebut, KPKNL Mataram merancang dan mengimplementasikan Area Pelayanan Terpadu (APT) sebagai sebuah inovasi layanan terpadu. APT dirancang untuk mengintegrasikan berbagai unit layanan

mulai dari pendaftaran, penilaian, hingga konsultasi dan pengaduan ke dalam satu ruang terpusat, dengan tujuan meminimalkan alur birokrasi yang terpisah dan menghadirkan satu pintu layanan yang menyeluruh.

Pelayanan dilakukan dalam serangkaian aktivitas yang terintegrasi, yang bersifat yang sederhana, terbuka, berjalan dengan baik, sesuai waktu, menyeluruh, adil, dan mudah diakses. Oleh karena itu, elemen dasar yang harus ada dalam pelayanan mencakup:

1. Hak dan tanggung jawab untuk penyedia dan penerima layanan umum harus dijelaskan dan dipahami dengan jelas oleh setiap pihak;
2. Kualitas proses dari layanan yang diberikan harus diupayakan agar mampu memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, serta kepastian hukum yang bisa dipertanggungjawabkan.

Untuk memahami dan merasakan kualitas layanan yang disediakan bagi pelanggan, penilaian atau perasaan pelanggan yang sering disebut dengan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh. Irawan (2002:2) menyatakan bahwa kepuasan merupakan pandangan terhadap produk atau layanan yang berhasil memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas jika pandangannya sebanding atau melebihi yang diharapkan. Kualitas pelayanan publik yang memuaskan perlu diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari segi jumlah maupun standar, sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan itu. Fokus pada pengadaan kepuasan masyarakat menjadi krusial karena tingkat kepuasan masyarakat adalah salah satu indikator keberhasilan pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik yang efisien, profesional, transparan, dan responsif merupakan salah satu faktor krusial dalam menciptakan kepercayaan masyarakat pada pemerintah. Di zaman sekarang, mutu pelayanan publik tidak hanya dinilai dari aspek kecepatan dan ketepatan saja, tetapi juga dilihat dari seberapa transparan, responsif, serta fokus pada kepuasan pemakai layanan. Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Mataram merupakan unit vertikal di bawah Direktorat Jenderal Kekayaan Negara dari Kementerian Keuangan yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan layanan terkait kekayaan negara, penilaian, piutang negara, dan proses lelang di area Kota Mataram, Kabupaten Lombok Barat, Kabupaten Lombok Tengah, Kabupaten Lombok Utara, serta Kabupaten Lombok Timur. Dalam pelaksanaan tugasnya, KPKNL Mataram berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik yang tercermin dalam janji layanan "CERDAS" (Cepat, Efektif & Efisien, Ramah, Dedikasi,

Akuntabel, dan Sinergi). Konsep dari layanan ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat, efisien, profesional, transparan, dan fokus pada kepuasan pelanggan. Selain itu, dalam beberapa waktu terakhir, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Mataram berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik yang mereka tawarkan.

Namun, berbagai tantangan yang dihadapi di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan antara harapan masyarakat dan kondisi nyata dari layanan yang diberikan. Beberapa hasil survei yang menilai kepuasan pengguna layanan di DJKN, termasuk di KPKNL Mataram, menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan, kejelasan prosedur, dan kemampuan petugas masih menjadi fokus perhatian yang memerlukan perbaikan.

Ini sejalan dengan temuan di beberapa KPKNL lainnya di Indonesia, seperti KPKNL Palangkaraya, yang mencatat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,81 dari total skala 4. Angka ini mencerminkan pencapaian yang cukup baik, tetapi masih terdapat peluang untuk pengembangan yang berkelanjutan. Situasi ini menekankan pentingnya melakukan evaluasi secara sistematis terhadap kinerja layanan publik, khususnya dalam pengelolaan aset negara yang berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat dan lembaga pemerintah daerah. Untuk mencapai hal itu, KPKNL Mataram telah melakukan berbagai inovasi dan perbaikan guna meningkatkan mutu layanannya. Dengan demikian, penting untuk mengukur sejauh mana efek dari perbaikan tersebut dengan melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Seiring dengan kemajuan praktik pelayanan publik terkini yang menjadikan masyarakat sebagai subjek dan penilai utama kualitas layanan, penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan KPKNL Mataram. Penelitian ini juga berupaya untuk mengidentifikasi aspek-aspek penting yang perlu diperbaiki demi tercapainya layanan yang lebih efisien, efektif, dan akuntabel. Dengan mengadopsi pendekatan evaluatif, diharapkan penelitian ini akan mampu menghasilkan rekomendasi strategis, termasuk pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk waktu layanan yang jelas, penguatan komunikasi mengenai rincian biaya layanan, serta peningkatan kapasitas dan profesionalisme petugas pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan bisa mendukung munculnya sistem umpan balik yang terintegrasi dan strategis untuk memperkuat akuntabilitas, kepercayaan, dan profesionalisme institusi, baik di level lokal maupun dalam konteks reformasi pelayanan publik di tingkat nasional. Dengan begitu, hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi positif dalam menciptakan tata

kelola pelayanan publik yang lebih modern, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di Nusa Tenggara Barat, untuk mendukung visi pemerintah untuk membangun birokrasi yang bersih, melayani, dan berorientasi pada hasil.

2. METODE

Metode yang digunakan adalah studi evaluasi menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Data dikumpulkan melalui survei kepuasan pengguna layanan KPKNL Mataram, pengamatan alur pelayanan, dan analisis indikator kinerja (durasi layanan, jumlah aduan, tingkat efisiensi operasional), survei melibatkan pengguna layanan. Adapun populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan di kantor tersebut selama periode penelitian, dengan teknik pengambilan sampel *random sampling* sebanyak 45 responden selama periode Januari–Mei 2025.



Gambar 1. QR code Survei Kepuasan Layanan KPKNL Mataram KEMENKEU RI

Gambar tersebut merupakan media informasi berupa *standing sign* yang menampilkan Survei Kepuasan Layanan dari KPKNL Mataram, salah satu unit kerja di bawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia (Kemenkeu RI).

Elemen-elemen dalam Survei Kepuasan Masyarakat mencakup berbagai faktor dan aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Merujuk kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan dilakukan di Kantor KPKNL Mataram, yang melayani daerah Kota Mataram serta Kabupaten Lombok Barat, Lombok Tengah, Lombok Timur, dan Lombok Utara. Fokus utama mencakup masyarakat yang memanfaatkan layanan, seperti pemohon lelang, penilai aset, pelaku UMKM, dan lembaga pemerintah setempat.



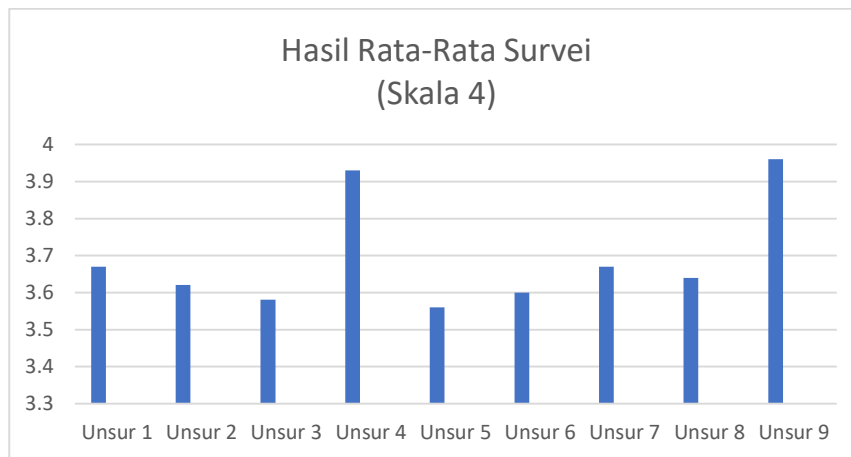
Gambar 2. Pelayanan KPKNL Mataram

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden survei yang merupakan pengguna layanan KPKNL Mataram sebanyak 45 (empat puluh lima) responden, dengan detail sebagai berikut:

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Layanan Pengelolaan Kekayaan Negara / BMN	9 orang
2	Layanan Lelang	25 orang
3	Layanan Pengurusan Piutang Negara	4 orang
4	Layanan Penilaian	7 orang
Total Responden		45 orang

Tabel 1. Data Jumlah Responden

Pengolahan data survei menggunakan *excel*. Adapun penghitung nilai survei untuk setiap komponen menggunakan skala 1-4 dan diperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 3. Hasil Survei

Proses pengolahan data menggunakan Microsoft Excel dengan menerapkan skala penilaian 4 poin untuk setiap unsur layanan. Hasilnya menunjukkan bahwa semua unsur layanan memperoleh nilai di atas 3,69. Nilai tertinggi diberikan pada unsur penanganan pengaduan yang mencapai 3,96 serta unsur biaya/tarif layanan dengan skor 3,93. Ini menunjukkan bahwa KPKNL Mataram cukup responsif dalam menangani keluhan dari masyarakat dan mampu menerapkan biaya layanan yang jelas serta sesuai dengan aturan yang ada.

- a) Unsur 1 - Persyaratan pelayanan (3,67)
- b) Unsur 2 - Sistem, mekanisme, dan prosedur (3,62)
- c) Unsur 3 - Waktu penyelesaian (3,58)
- d) Unsur 4 - Biaya/tarif (3,93)
- e) Unsur 5 - Produk layanan (3,56)
- f) Unsur 6 - Perilaku pelaksana (3,60)
- g) Unsur 7 - Kompetensi pelaksana (3,67)
- h) Unsur 8 - Sarana dan prasarana (3,64)
- i) Unsur 9 - Penanganan pengaduan 3,96)

Secara keseluruhan, hasil dari survei mengindikasikan bahwa masyarakat memberikan penilaian yang sangat baik terhadap layanan yang disediakan oleh KPKNL Mataram. Hal ini terlihat dari capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 3,69 dari total skala 4. Angka ini menempatkan layanan KPKNL Mataram dalam kategori “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan standar layanan yang mereka terima.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek layanan yang memerlukan perhatian khusus untuk peningkatan. Tiga elemen layanan yang memiliki nilai relatif lebih rendah, meskipun tetap masuk dalam kategori baik, yaitu:

- 1) Waktu penyelesaian layanan (3,58)
- 2) Produk layanan (3,56)
- 3) Perilaku pelaksana (3,60)

Ketiga unsur ini menjadi fokus utama untuk diperbaiki karena nilai yang diperoleh lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Terutama untuk waktu penyelesaian layanan, temuan ini menggambarkan adanya ketidakpastian dari para pengguna layanan mengenai kejelasan durasi proses pelayanan. Dalam praktik pelayanan publik yang modern, kecepatan dan kejelasan waktu layanan sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis seperti menetapkan standar waktu layanan yang dipublikasikan dengan jelas melalui media informasi di kantor maupun platform digital.

Unsur produk layanan menunjukkan bahwa hasil akhir yang diterima oleh masyarakat masih belum sepenuhnya memenuhi harapan. Dalam ranah layanan publik, kualitas produk menjadi salah satu unsur penting yang membentuk pandangan masyarakat terhadap profesionalisme lembaga. Oleh karena itu, melaksanakan evaluasi rutin tentang kualitas hasil layanan, memperkuat pengawasan internal, serta menerapkan kontrol mutu secara ketat adalah langkah-langkah krusial yang dapat dilaksanakan. Sementara itu, perilaku pelaksana berhubungan dengan sikap, keramahan, kemampuan berinteraksi, dan profesionalisme petugas saat berhadapan dengan masyarakat.

Pelaksanaan survei kepuasan yang teratur dan mekanisme umpan balik masyarakat merupakan instrumen kunci untuk menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, meskipun hasil capaian IKM sangat baik, upaya untuk meningkatkan waktu penyelesaian, kualitas produk layanan, dan perilaku pelaksana atau petugas akan berpengaruh signifikan dalam memperbaiki pengalaman pengguna layanan serta memperkuat citra KPKNL Mataram sebagai instansi penyedia layanan publik yang profesional, transparan, dan terpercaya. Evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan perbaikan yang dilakukan juga diperlukan untuk memastikan adanya dampak positif yang berkelanjutan pada kualitas layanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan, khususnya di KPKNL Mataram.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada 45 responden pengguna layanan, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Mataram memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,69 dari skala 4. Skor ini menempatkan KPKNL Mataram dalam kategori mutu layanan “sangat baik”, menandakan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah penanganan pengaduan (3,96) dan biaya/tarif (3,93), menunjukkan bahwa KPKNL telah berhasil memberikan pelayanan yang responsif dan transparan.

Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih perlu mendapatkan perhatian untuk peningkatan mutu layanan. Tiga unsur dengan skor relatif lebih rendah yaitu waktu penyelesaian layanan, produk layanan, dan perilaku pelaksana. Ketiga unsur ini menjadi indikator bahwa meskipun pelayanan secara umum sudah baik, masyarakat masih mengharapkan adanya peningkatan dalam kejelasan waktu layanan, kualitas hasil akhir layanan, dan sikap serta kompetensi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.

Dengan hasil tersebut, saran untuk KPKNL Mataram agar terus melakukan perbaikan secara sistematis. Ini dapat diwujudkan melalui penyusunan standar waktu layanan yang lebih terukur dan terinformasikan, penguatan mekanisme kontrol mutu terhadap produk layanan, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan humanis. Survei ini juga menekankan pentingnya sistem umpan balik masyarakat yang strategis dan terintegrasi untuk menjaga akuntabilitas dan kepercayaan terhadap lembaga publik di era reformasi birokrasi yang terus berkembang.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses pembuatan jurnal pengabdian ini, penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan dorongan dari banyak pihak, jurnal pengabdian ini tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, oleh sebab itu, penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua yang tanpa henti senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi dalam setiap langkah yang di ambil. Dukungan mereka baik secara moril maupun

materil telah menjadi pilar kekuatan dan sumber semangat selama proses kegiatan yang dilaksanakan. Kasih sayang, ketulusan, dan kepercayaan yang mereka curahkan memberi keyakinan, keteguhan hati, dan energi untuk menyelesaikan setiap tahapan dengan baik. Tanpa doa yang tulus dan dorongan mereka, penulis tidak akan mampu mencapai pencapaian ini.

2. Bapak Dr. Ihsan Rois, ST., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
3. Ibu Dr. Luluk Fadliyanti, SE., M.Si., Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
4. Bapak Dr. H. Busaini, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram.
5. Mas Faruk, Pegawai Sub Bagian Umum dan Penanggung Jawab Magang.
6. Mba Citra selaku Pegawai Kepatuhan Internal yang telah memberikan arahan serta membantu penulis.
7. Seluruh Staff/Pegawai KPKNL Mataram.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan magang di KPKNL Mataram.
9. Keluarga yang selalu memberikan dukungan moral dan moril sehingga jurnal pengabdian ini dapat selesai dengan waktu yang telah ditentukan

DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Kekayaan Negara KPKNL Mataram. Informasi Publik pada KPKNL Mataram yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala. Mataram: DJKN, 2024.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan: Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Kantor Pelayanan Publik Semarang. Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Oktober–Desember 2024. Semarang: KPP Semarang, 2024
- Kementerian Kelautan dan Perikanan Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat DJPKRL Triwulan III 2021. Jakarta: KKP, 2024.
- Kementerian Kelautan dan Perikanan Direktorat Jenderal Pengelolaan Kelautan dan Ruang Laut. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2024 BKKPN Kupang. Jakarta: KKP, 2024.

Pengadilan Negeri Mataram Kelas IA. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat IKM Januari–Maret 2024. Mataram: PN Mataram, 2024.

Pengadilan Tinggi Nusa Tenggara Barat. Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I 2025. Mataram: PT. Tinggi NTB, 2025.

Yudianto, B., & Harahap, R. H. (n.d.). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Medan*. Jurnal Administrasi Publik, 6(2), 73–88.

Wahyudi, Z. (2016). *ANALISIS PENGARUH PELAYANAN JASA PENGINAPAN HOTEL SYARI'AH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DITINJAU DARI PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM* (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)