

## Efektivitas Program Gebyar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Gebyar Paten) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang Tahun 2024

### *Effectiveness Of Gebyar Program In Integrated Administrative Services (Gebyar Paten) In Increasing Public Satisfaction In Karawang Regency In 2024*

Ahmad Kandias Bahaweres<sup>a\*</sup>, Hartono<sup>b</sup>, Diana Prihadini<sup>c</sup>

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI<sup>a,b,c</sup>

<sup>a</sup>bahawereskandias@gmail.com, <sup>b</sup>tono1167.sh@gmail.com,

<sup>c</sup>dianahantoro@yahoo.com

#### **Abstract**

*This study aims to evaluate the effectiveness of Gebyar Program in Integrated Administrative Service (Gebyar PATEN) in increasing public satisfaction in Karawang Regency in 2024. This program is a public service innovation that is expected to accelerate and facilitate access to administrative services to the public through a proactive approach in each sub-district. The approach used was qualitative with a SWOT analysis. Data was obtained through in-depth interviews, observation, and documentation from the three sub-districts used as research locations: Pakisjaya, Tegalwaru, and Cilamaya Kulon. This study identified the strengths, weaknesses, opportunities, and threats in the implementation of Gebyar PATEN. The research results show that the program has generally improved accessibility and service quality. However, implementation still faces challenges such as limited outreach, limited human resources, and suboptimal utilization of infrastructure. The Community Satisfaction Index (CSI) has fluctuated and has not yet fully achieved its target for consistent improvement. In conclusion, the effectiveness of the Gebyar PATEN program still needs to be improved through strategies to improve coordination, ongoing socialization, and strengthening institutional capacity at the sub-district level so that it can truly encourage higher public satisfaction with public services.*

**Keywords:** *Effectiveness; Gebyar PATEN; Public Satisfaction; Public Service, Karawang.*

#### **Abstrak (English)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas Program Gebyar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Gebyar PATEN) dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang pada tahun 2024. Program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang diharapkan dapat mempercepat dan mempermudah akses layanan administrasi kepada masyarakat melalui pendekatan proaktif di setiap kecamatan. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan analisis SWOT. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dari tiga kecamatan yang menjadi lokasi penelitian: Pakisjaya, Tegalwaru, dan Cilamaya Kulon. Penelitian ini mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pelaksanaan Gebyar PATEN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini secara umum telah meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan jangkauan sosialisasi, keterbatasan sumber daya manusia, dan pemanfaatan infrastruktur yang belum optimal. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengalami fluktuasi dan belum sepenuhnya mencapai target peningkatan secara konsisten. Kesimpulannya, efektivitas program Gebyar PATEN masih perlu ditingkatkan melalui strategi penguatan koordinasi, sosialisasi berkelanjutan, dan peningkatan kapasitas kelembagaan di tingkat kecamatan, sehingga benar-benar dapat mendorong kepuasan masyarakat yang lebih tinggi terhadap pelayanan publik.

**Kata kunci:** Efektivitas; Gebyar PATEN; Kepuasan Masyarakat; Pelayanan Publik; Karawang

## 1. Pendahuluan

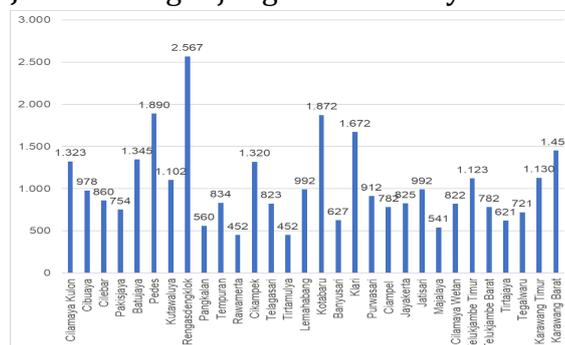
Negara wajib memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga negara melalui pelayanan publik demi kesejahteraan umum, sebagaimana termaktub dalam Pembukaan UUD NRI 1945 alinea IV dan Pasal 28C ayat (1) yang menegaskan hak setiap orang untuk mengembangkan diri, memperoleh pendidikan, serta memanfaatkan IPTEK, seni, dan budaya. Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan dan good governance, meskipun kerap terhambat oleh kompleksitas masalah pemerintahan. Reformasi birokrasi daerah menuju *good local governance* berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009. Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan/atau administrasi sesuai peraturan perundang-undangan.

Otonomi daerah, sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2014, memberi kewenangan daerah untuk meningkatkan pelayanan publik, kesejahteraan, efisiensi pengelolaan sumber daya, serta partisipasi masyarakat. Efektivitas organisasi, menurut Moningga (2014), diukur dari kepuasan, pencapaian visi, dan dampak positif bagi masyarakat. Steers dalam Hasibah dkk. (2022) memandang efektivitas sebagai capaian tujuan tanpa mengorbankan sumber daya, sedangkan Agung dalam May (2022) menekankan hubungan output dan tujuan. May (2022) juga menegaskan efektivitas dapat dilihat dari keberhasilan program, kepuasan, input-output, dan kemampuan operasional organisasi.

Pemerintah Kabupaten Karawang berkomitmen meningkatkan pelayanan publik, termasuk melalui optimalisasi peran kecamatan yang menghadapi tantangan geografis. Peran strategis kecamatan ditegaskan dalam Permendagri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang memudahkan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara cepat, terukur, dan sesuai standar. Karena pentingnya PATEN, Pemkab Karawang menjadikannya program andalan bernama “Gebyar PATEN”, dilaksanakan di 30 kecamatan pada 2024 sesuai Surat Bupati Karawang No. 100.2/1876/Tapem.

Berdasarkan data Bagian Tapem Setda Kabupaten Karawang, Gebyar PATEN 2024 dilaksanakan keliling dua kali seminggu, setiap Rabu dan Jumat, mulai Mei hingga September, dengan total 15 kali kegiatan. Kecamatan Cilamaya Kulon menjadi lokasi pertama sekaligus pembukaan resmi pada 29 Mei 2024. Tujuan program ini adalah mempermudah pelayanan masyarakat melalui pelayanan terpadu yang melibatkan BUMN, BUMD, Samsat, dan seluruh OPD Pemkab Karawang. Layanan yang diberikan mencakup pembuatan surat izin tempat usaha, penerbitan Kartu Pencari Kerja, pendaftaran SIM, dan layanan administrasi lainnya. Tingkat partisipasi masyarakat pada tiap kecamatan dapat dilihat pada grafik jumlah kehadiran yang bersumber dari data Bagian Tapem Setda Kabupaten Karawang.

Grafik 1. Jumlah Pengunjung Pada Gebyar Paten 2024



Grafik menunjukkan jumlah pengunjung Gebyar PATEN bervariasi antar kecamatan. Rengasdengklok mencatat kunjungan tertinggi, diikuti Kotabaru dan Pedes, sedangkan Rawamerta dan Pedes terendah. Perbedaan ini mencerminkan variasi kebutuhan layanan, aksesibilitas, dan efektivitas sosialisasi di masing-masing wilayah. Jumlah kunjungan dapat menjadi indikator awal efektivitas Gebyar PATEN, meskipun keberhasilan tidak hanya diukur dari kuantitas pengunjung, tetapi juga kualitas pelayanan. Untuk menilai perubahan pelayanan publik, disajikan perbandingan kondisi sebelum dan sesudah pelaksanaan Gebyar PATEN di kecamatan.

Data Bagian Tapem Setda Kabupaten Karawang menunjukkan bahwa pelayanan di setiap kecamatan menjadi lebih baik setelah adanya Gebyar PATEN. Prosesnya lebih mudah, tidak berbelit, waktu penyelesaian berkas sekitar 10 menit, dan gratis. Namun, sering terjadi pengembalian berkas akibat kelengkapan persyaratan yang kurang, karena masyarakat tidak mengetahui SOP kecamatan. Hal ini menegaskan pentingnya sosialisasi PATEN oleh pegawai kecamatan, tidak hanya saat pelaksanaan Gebyar PATEN. Faktanya, pola tersebut tidak berlanjut lama, sehingga Gebyar PATEN cenderung terkesan sebagai program seremonial. Kesimpulan ini diperkuat oleh hasil pra-penelitian terhadap 30 pengunjung terkait tingkat kepuasan masyarakat pada pelaksanaan Gebyar PATEN.

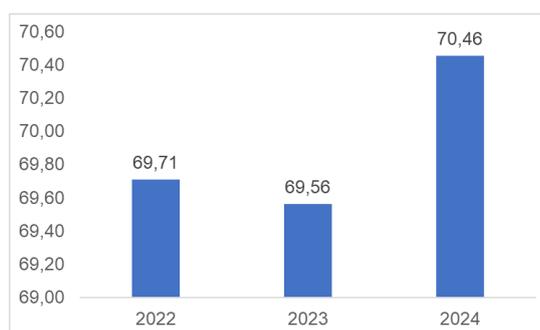
Tabel 1.

Hasil Pra Survey Tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Gebyar PATEN Kabupaten Karawang Tahun 2024

No	Indikator	Nilai Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur	2,80	C	Kurang Baik
2	Kejelasan Persyaratan	2,93	C	Kurang Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,00	C	Kurang Baik
4	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,07	B	Baik
5	Kewajaran Biaya	3,63	A	Sangat Baik
6	Keamanan dan Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	2,93	C	Kurang Baik
Jumlah		18,37		
Rata-rata		3,06	C	Kurang Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Pra Survey, 2025

Berdasarkan tabel, hasil pra-survei terhadap 30 pengunjung Gebyar PATEN menunjukkan kinerja kurang baik dengan mutu C dan nilai pelayanan 3,06. Meskipun bertujuan mempermudah pelayanan, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala. Hal ini terlihat dari tingkat kepuasan masyarakat pada Gebyar PATEN periode 2022–2024.



Grafik 2. Nilai IKM Pada Gebyar PATEN Kabupaten Karawang Tahun 2022 – 2024

Sumber: Bagian Tapem Setda Karawang, Data Diolah, 2025

Grafik menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Gebyar PATEN mengalami fluktuasi 2022–2024: tahun 2022 sebesar 69,71, tahun 2023 turun 0,15 menjadi 69,56, dan tahun 2024 naik 0,90 menjadi 70,46. Naik-turunnya IKM menandakan pengelolaan kegiatan belum sepenuhnya sesuai tujuan awal, sehingga Pemkab Karawang perlu melakukan evaluasi. Observasi penulis menemukan pelayanan masih terpusat pada satu loket, informasi persyaratan minim (sering disampaikan secara lisan), proses menjadi lambat, dan tata letak ruang yang sempit menyebabkan penumpukan masyarakat di satu titik. Kondisi ini menunjukkan sentralisasi pelayanan Gebyar PATEN belum efektif dalam tata kelolanya.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat. Wulandari et al. (2024) menemukan pelayanan keliling meningkatkan partisipasi di wilayah sulit dijangkau, sedangkan Aditya & Subagia (2024) mencatat percepatan layanan berbasis kebutuhan meningkatkan kepuasan hingga 87%. Pentingnya pemahaman petugas dan ketepatan sasaran ditegaskan oleh Riko et al. (2023), sementara pendekatan partisipatif terbukti membangun kepercayaan publik (Apriyudi et al., 2023) dan kejelasan informasi menjadi faktor penentu keberhasilan layanan (Arroiffah et al., 2023). Layanan berbasis kebutuhan nyata meningkatkan kenyamanan dan kecepatan (Parindori et al., 2022), pendekatan jemput bola efektif di pedesaan (Ahsan et al., 2021), dan layanan keliling berkorelasi positif dengan peningkatan kualitas pelayanan (Supriyanto, 2021). Selain itu, pengelolaan yang berorientasi tujuan, responsif, dan partisipatif menciptakan kepuasan serta mendorong partisipasi warga (Tukiman et al., 2022). Berdasarkan teori efektivitas Sutrisno dan temuan tersebut, pelaksanaan Gebyar PATEN diperkirakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan dapat menjadi dasar rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif, partisipatif, dan berbasis kebutuhan nyata.

Untuk meminimalisir berbagai permasalahan yang masih ditemukan dalam pelaksanaan Gebyar PATEN, diperlukan penelitian lebih lanjut guna memaksimalkan efektivitas program tersebut dalam meningkatkan kualitas dan tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul **Efektivitas Program Gebyar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Gebyar PATEN) dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Karawang Tahun 2024**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas Gebyar PATEN dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, mengungkap faktor-faktor pendorong yang mendukung keberhasilan program, serta merumuskan strategi yang tepat agar Gebyar PATEN dapat berjalan lebih efektif dan optimal dalam memberikan pelayanan publik di Kabupaten Karawang.

## **2. Metode**

Penelitian ini dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Karawang, dengan objek lapangan pada Kecamatan Pakisjaya, Tegalwaru, dan Cilamaya Kulon, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara holistik efektivitas Program Gebyar PATEN dalam meningkatkan kepuasan masyarakat tahun 2024. Fokus penelitian diarahkan pada efektivitas program dengan mengoperasionalkan konsep menurut lima dimensi efektivitas (Sutrisno, 2019), dan penentuan informan dilakukan melalui teknik *purposive sampling* dan *snowball*

*sampling* sebanyak 16 orang, terdiri dari 6 masyarakat dari tiga kecamatan, Kepala Bagian Tata Pemerintahan pada Sekretariat Daerah Kabupaten Karawang, tiga Sekretaris Kecamatan sebagai Ketua Penyelenggara PATEN, serta perwakilan dari Dinas Kesehatan, Dinas Pertanian dan Tanaman Pangan, dan Bank BJB Karawang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi, yang dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data dianalisis lebih lanjut dengan metode deskriptif evaluatif, tabulasi deskriptif, dan analisis SWOT melalui matriks IFAS dan EFAS untuk merumuskan strategi berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Uji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi waktu dan sumber, serta pengujian *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* guna menjamin validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

### **3. Hasil Dan Pembahasan**

#### **Hasil**

#### **Efektivitas Program Gebyar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Gebyar PATEN) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang.**

Efektivitas suatu program dapat diukur dari seberapa tepat sasaran dan cara yang digunakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Program Gebyar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Gebyar PATEN) yang digagas oleh Pemerintah Kabupaten Karawang bertujuan untuk mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya di wilayah yang jauh dari pusat kota. Program ini menjadi salah satu bentuk inovasi jemput bola yang rutin dilaksanakan dengan menghadirkan berbagai layanan administrasi dalam satu waktu dan tempat. Dalam pelaksanaannya, efektivitas Gebyar PATEN dapat dianalisis melalui beberapa aspek penting. Pertama, dari sisi pemahaman program, para pelaksana di tingkat kecamatan secara umum sudah memahami maksud dan tujuan dari program ini. Hal ini terlihat dari pernyataan sejumlah pejabat kecamatan yang telah berpengalaman menjalankan Gebyar PATEN dan menunjukkan pemahaman terhadap arah serta sasaran kegiatan. Namun, tidak semua pelaksana memiliki kesiapan teknis yang sama. Beberapa masyarakat menilai bahwa meskipun pihak kecamatan sudah memahami secara konsep, pelaksanaan di lapangan masih perlu ditingkatkan terutama dalam aspek teknis dan kesiapan petugas.

Sosialisasi menjadi kunci penting dalam membentuk pemahaman tersebut. Pemerintah telah melakukan sosialisasi melalui rapat minggon desa dan kegiatan woro-woro. Meskipun demikian, observasi menunjukkan bahwa penyebaran informasi belum menjangkau seluruh masyarakat secara merata. Banyak warga yang mengetahui adanya kegiatan ini melalui jalur informal, seperti cerita dari tetangga atau media sosial pribadi aparatur kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa meski sosialisasi telah dilakukan, efektivitas penyampaian informasi masih perlu ditingkatkan. Selanjutnya, dari segi ketepatan sasaran, Gebyar PATEN dinilai cukup berhasil dalam menjangkau masyarakat yang membutuhkan layanan. Banyak warga merasa terbantu karena tidak perlu lagi ke pusat kota untuk mengurus administrasi. Layanan seperti pembuatan KTP, KK, pembayaran pajak, hingga pemeriksaan kesehatan menjadi akses yang sangat dibutuhkan masyarakat. Tak hanya masyarakat yang merasakan manfaatnya, berbagai instansi vertikal maupun BUMN/BUMD juga

menyampaikan bahwa kegiatan ini memudahkan mereka dalam menjangkau masyarakat dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

Meskipun sasaran telah tercapai dalam banyak kasus, observasi lapangan menunjukkan bahwa pelaksanaan program belum merata dalam hal kesiapan teknis. Di beberapa kecamatan, masih ditemukan ketidakteraturan alur pelayanan, minimnya petunjuk teknis, dan fasilitas yang kurang memadai, seperti tempat tunggu dan tenda yang sempit. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun sasaran program sesuai, kualitas teknis pelaksanaan masih memerlukan peningkatan agar manfaat program dapat dirasakan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Ketepatan waktu pelaksanaan menjadi aspek penting lainnya. Secara umum, kegiatan berjalan sesuai jadwal dengan perencanaan yang matang dan koordinasi yang baik antarinstansi. Hal ini tercermin dari adanya penjadwalan kegiatan, pembentukan panitia, serta komunikasi lintas sektor yang dilakukan sebelum pelaksanaan. Masyarakat pun mengapresiasi ketepatan waktu dan kesiapan petugas, meskipun di beberapa kecamatan masih dijumpai keterlambatan teknis, seperti kesiapan peralatan atau pengatur lokasi pelayanan yang belum optimal pada saat kegiatan dimulai.

Dari sisi pencapaian tujuan, banyak pihak menilai bahwa program ini telah memenuhi sebagian besar target yang ditetapkan. Kegiatan ini tidak hanya meningkatkan akses layanan, tetapi juga memperkuat koordinasi antarinstansi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun, pendapat masyarakat menunjukkan bahwa penyebaran informasi dan cakupan wilayah program ini masih perlu diperluas agar semakin banyak warga yang terlayani. Pemerintah daerah, dalam hal ini Bupati Karawang, juga menunjukkan komitmen dengan melakukan pengawasan langsung ke lokasi kegiatan, memastikan kesiapan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Dampak nyata dari pelaksanaan Gebyar PATEN juga terlihat dari meningkatnya partisipasi masyarakat. Warga tidak hanya hadir untuk menerima layanan, tetapi juga mengikuti berbagai kegiatan tambahan seperti penyuluhan kesehatan dan pendaftaran BPJS. Pelayanan menjadi lebih dekat, cepat, dan mudah diakses. Kepuasan masyarakat meningkat, sebagaimana diungkapkan dalam berbagai wawancara dengan warga yang merasa terbantu dengan kemudahan layanan tersebut. Meskipun demikian, beberapa kekurangan masih perlu dibenahi, terutama dalam hal fasilitas fisik dan sistem antrean yang masih belum ideal di beberapa lokasi.

### **Entitas Hambatan Dalam Pelaksanaan Program Gebyar PATEN**

Hambatan dalam pelaksanaan program dapat diartikan sebagai faktor-faktor yang mengganggu kelancaran dan efektivitas kegiatan yang dirancang. Dalam konteks Program Gebyar PATEN, berbagai kendala ditemukan di lapangan yang mempengaruhi kelangsungan program dan pencapaian tujuannya. Salah satu hambatan utama yang muncul adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Petugas kecamatan menyampaikan bahwa jumlah personel yang terbatas seringkali menyulitkan dalam mengelola lonjakan masyarakat yang datang untuk dilayani. Selain itu, koordinasi antarinstansi juga belum berjalan secara maksimal, yang berdampak pada tidak sinkronnya pelaksanaan layanan di lokasi kegiatan. Di sisi lain, ada pula hambatan dari masyarakat sendiri, khususnya terkait rendahnya tingkat partisipasi. Beberapa pihak menyebutkan bahwa masih banyak warga yang belum mengetahui keberadaan maupun manfaat dari Gebyar PATEN. Hal ini tidak lepas dari kurang optimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah desa maupun

kecamatan. Informasi mengenai waktu, lokasi, dan jenis layanan yang tersedia seringkali tidak sampai kepada masyarakat secara utuh, sehingga hanya sebagian warga yang datang memanfaatkan layanan tersebut.

Hambatan lainnya datang dari segi teknis, terutama menyangkut waktu pelaksanaan kegiatan yang dinilai terlalu singkat. Beberapa jenis layanan tidak dapat diselesaikan dalam satu hari, sehingga masyarakat harus kembali di lain waktu. Ini tentu menyulitkan, terutama bagi warga yang tinggal jauh dari lokasi kegiatan. Keterbatasan waktu ini juga berdampak pada kualitas pelayanan karena petugas harus bekerja dalam tekanan waktu yang ketat. Dari hasil observasi di lapangan, hambatan-hambatan ini tampak jelas, baik dalam bentuk kesiapan petugas yang belum optimal, alur pelayanan yang belum teratur, hingga fasilitas pendukung yang masih kurang memadai. Di beberapa lokasi, antrean panjang dan kebingungan warga terjadi karena minimnya papan informasi dan keterlambatan kehadiran beberapa instansi penyedia layanan. Situasi ini semakin diperparah oleh penyebaran informasi yang belum merata, sehingga warga di sejumlah desa tampak belum mengetahui secara jelas tentang keberadaan dan manfaat Gebyar PATEN.

### **Entitas Pendorong Dalam Pelaksanaan Program Gebyar PATEN**

Keberhasilan pelaksanaan Gebyar PATEN tidak lepas dari adanya entitas-entitas pendorong yang memainkan peran penting dalam mendukung kelancaran program. Salah satu faktor utama yang mendorong terlaksananya kegiatan ini adalah tingginya keterlibatan masyarakat. Partisipasi aktif warga tidak hanya mencerminkan antusiasme terhadap program, tetapi juga membantu pelaksana memahami kebutuhan riil di lapangan, sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih relevan dan tepat sasaran. Ketika masyarakat terlibat secara aktif, suasana kegiatan menjadi hidup dan pelayanan publik yang disediakan mendapat respon positif. Selain itu, keberpihakan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang juga menjadi pendorong kuat. Kebijakan yang mendukung pelaksanaan program, termasuk penyediaan anggaran, infrastruktur, dan sumber daya teknis, memungkinkan kegiatan berjalan lebih terorganisir. Dukungan ini diperkuat oleh keterlibatan langsung dari berbagai organisasi perangkat daerah, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Koperasi dan UKM, Dinas Pertanian dan Tanaman Pangan, serta instansi vertikal lainnya. Kehadiran mereka di lokasi kegiatan memberikan kontribusi nyata melalui pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari layanan administrasi kependudukan, pemeriksaan kesehatan gratis, konsultasi usaha, hingga edukasi pertanian.

Hasil observasi di lapangan juga menunjukkan bahwa sinergi antarinstansi dan antusiasme warga membentuk kekuatan utama yang mendorong kelancaran program. Sejak pagi hari, masyarakat sudah memadati lokasi kegiatan, sementara masing-masing OPD aktif memberikan layanan sesuai tugasnya. Fasilitas penunjang yang disiapkan Pemerintah Daerah, seperti tenda, panggung, dan perlengkapan teknis, turut menciptakan suasana yang tertib dan kondusif. Kolaborasi lintas sektor ini menjadi bukti bahwa dukungan dari berbagai pihak, baik pemerintah maupun masyarakat, merupakan fondasi utama dalam mendorong keberhasilan pelaksanaan Gebyar PATEN.

## Strategi Program Gebyar PATEN Efektif Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah teknik untuk memahami posisi strategis suatu program dengan memetakan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Tujuannya adalah merumuskan strategi yang tepat dengan memaksimalkan kekuatan dan peluang serta meminimalkan kelemahan dan ancaman. Analisis ini membantu perencanaan pertumbuhan organisasi secara sistematis.

Tabel 2. Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal Gebyar PATEN

Faktor Internal		Faktor Eksternal	
<i>Strengths (Kekuatan)</i>		<i>Opportunities (Peluang)</i>	
a. Keterlibatan Masyarakat.		a. Peningkatan kesadaran masyarakat.	
b. Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang.		b. Peningkatan partisipasi masyarakat.	
c. Dukungan OPD Kabupaten Karawang.		c. Peningkatan kualitas pelayanan publik.	
d. Keterlibatan Instansi Vertikal.		d. Peningkatan kepercayaan masyarakat.	
e. Dukungan <i>Stakeholders</i>		e. Peningkatan kerja sama antar Lembaga	
		f. Peningkatan inovasi dan kreativitas	
		g. Peningkatan reputasi pemerintah	
<i>Weaknesses (Kelemahan)</i>		<i>Threats (Ancaman)</i>	
a. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia.		a. Kurangnya anggaran.	
b. Kurang optimalnya koordinasi antar sectoral.		b. Perubahan kebijakan pemerintah.	
c. Rendahnya partisipasi masyarakat.		c. Keterbatasan aksesibilitas.	
d. Waktu pelaksanaan kegiatan yang pendek.		d. Perubahan politik	
e. Kurang optimalnya sosialisasi program		e. Perubahan kebutuhan masyarakat	
		f. Gangguan alam	
		g. Korupsi dan penyalahgunaan wewenang	

Sumber: Data Diolah, 2025

### Matrik SWOT

Matriks SWOT adalah alat untuk menyusun faktor strategis internal dan eksternal dengan menghubungkan tujuan dan sasaran, sehingga menghasilkan empat alternatif strategi. Hal ini membantu Kecamatan dalam meningkatkan pelaksanaan Gebyar PATEN.

Tabel 3. Matriks SWOT pada Gebyar PATEN

IFAS	<i>Strengths (Kekuatan)</i>	<i>Weaknesses Kelemahan)</i>
	a. Keterlibatan Masyarakat. b. Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang. c. Dukungan OPD Kabupaten Karawang. d. Keterlibatan Instansi Vertikal. e. Dukungan <i>Stakeholders</i>	a. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia. b. Kurang optimalnya koordinasi antar sectoral. c. Rendahnya partisipasi masyarakat. d. Waktu pelaksanaan kegiatan yang pendek. e. Kurang optimalnya sosialisasi program
EFAS	Strategi S-O	Strategi W-O
<i>Opportunities (Peluang)</i>	a. Meningkatkan partisipasi masyarakat melalui keterlibatan masyarakat yang sudah ada b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan dukungan kebijakan pemerintah daerah c. Meningkatkan kepercayaan masyarakat melalui dukungan OPD dan instansi vertical	a. Meningkatkan partisipasi masyarakat melalui sosialisasi yang efektif b. Meningkatkan koordinasi antar sektoral untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik c. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan

f. Lembaga Peningkatan inovasi dan kreativitas	d. Meningkatkan inovasi dan kreativitas melalui kerja sama dengan stakeholders	d. Mengoptimalkan waktu pelaksanaan kegiatan melalui perencanaan yang efektif
g. Peningkatan reputasi pemerintah	e. Meningkatkan reputasi pemerintah melalui peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat	e. Meningkatkan sosialisasi program untuk meningkatkan reputasi pemerintah

Threats (Ancaman)	Strategi S-T	Strategi W-T
a. Kurangnya anggaran.	a. Meningkatkan ketahanan program terhadap perubahan kebijakan pemerintah	a. Meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya manusia untuk menghadapi kurangnya anggaran
b. Perubahan kebijakan pemerintah.	b. Mengoptimalkan anggaran untuk menghadapi kurangnya anggaran	b. Meningkatkan koordinasi antar sektoral untuk menghadapi perubahan kebijakan pemerintah
c. Keterbatasan aksesibilitas.	c. Meningkatkan aksesibilitas program untuk menghadapi keterbatasan aksesibilitas	c. Meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menghadapi perubahan kebutuhan masyarakat
d. Perubahan politik	d. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas untuk menghadapi korupsi dan penyalahgunaan wewenang	d. Mengoptimalkan waktu pelaksanaan kegiatan untuk menghadapi gangguan alam
e. Perubahan kebutuhan masyarakat	e. Meningkatkan fleksibilitas program untuk menghadapi perubahan kebutuhan masyarakat	e. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas untuk menghadapi korupsi dan penyalahgunaan wewenang
f. Gangguan alam		
g. Korupsi dan penyalahgunaan wewenang		

Sumber: Data Diolah, 2025

### Matriks Internal Strategy Factor Analysis (IFAS)

Matriks IFAS adalah alat untuk merumuskan strategi dengan merangkum dan mengevaluasi kekuatan serta kelemahan utama bisnis, serta menjadi dasar dalam mengembangkan strategi tanpa perlu pendekatan ilmiah yang berlebihan.

Tabel 4. IFAS Matriks pada Gebyar PATEN

Faktor Kunci Internal	Jumlah	Bobot	Rating	Bobot x Rating
<b>Kekuatan</b>				
Keterlibatan Masyarakat	4	0,11	4	0,44
Kebijakan Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang	3,3	0,09	4	0,36
Dukungan OPD Kabupaten Karawang	4	0,11	3	0,33
Keterlibatan Instansi Vertikal	3,6	0,1	4	0,4
Dukungan Stakeholders	3,4	0,09	3	0,27
<b>Total Skor Kekuatan</b>	<b>18,3</b>	<b>0,50</b>	-	<b>1,8</b>
<b>Kelemahan</b>				
Keterbatasan jumlah sumber daya manusia	4	0,11	2	0,22
Kurang optimalnya koordinasi antar sektoral	3,7	0,10	1	0,1
Rendahnya partisipasi masyarakat	3,5	0,09	2	0,18
Waktu pelaksanaan kegiatan yang pendek	3,5	0,09	3	0,27
Kurang optimalnya sosialisasi program	4	0,11	3	0,33
<b>Total Skor Kelemahan</b>	<b>18,7</b>	<b>0,50</b>	-	<b>1,1</b>
<b>Total Skor Kekuatan + Kelemahan</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	-	<b>2,90</b>

Sumber: Data Diolah, 2025

**Matriks Internal Strategy Factor Analysis (IFAS)**

Matriks *External Strategy Factor Analysis* (EFAS Matriks) berguna untuk memungkinkan para penyusun strategi merangkum dan mengevaluasi informasi ekonomi, sosial budaya, demografi, lingkungan politik, pemerintahan, hukum, teknologi dan persaingan.

Tabel 5. EFAS Matriks pada Gebyar PATEN

Faktor Kunci Eksternal	Jumlah	Bobot	Rating	Bobot x Rating
<b>Peluang</b>				
Peningkatan kesadaran masyarakat	4	0,08	3	0,24
Peningkatan partisipasi masyarakat	4	0,07	1	0,07
Peningkatan kualitas pelayanan publik	2	0,07	2	0,14
Peningkatan kepercayaan masyarakat	2	0,07	1	0,07
Peningkatan kerja sama antar Lembaga	3,5	0,09	1	0,09
Peningkatan inovasi dan kreativitas	3	0,08	3	0,24
Peningkatan reputasi pemerintah	4	0,07	3	0,21
<b>Total Skor Peluang</b>	<b>22,5</b>	<b>0,53</b>	-	<b>1,06</b>
<b>Ancaman</b>				
Kurangnya anggaran	3,5	0,06	2	0,12
Perubahan kebijakan pemerintah	3,3	0,09	2	0,18
Keterbatasan aksesibilitas	2	0,06	1	0,06
Perubahan politik	2	0,07	1	0,07
Perubahan kebutuhan masyarakat	3,5	0,08	1	0,08
Gangguan alam	4	0,04	1	0,04
Korupsi dan penyalahgunaan wewenang	3,3	0,09	1	0,09
<b>Total Skor Ancaman</b>	<b>21,6</b>	<b>0,49</b>	-	<b>0,64</b>
<b>Total Skor Peluang + Ancaman</b>	<b>44,1</b>	<b>1</b>	-	<b>1,70</b>

Sumber: Data Diolah, 2025

**Kuadran SWOT**

Setelah mengetahui matriks IFAS dan EFAS serta mengetahui hasil susunan faktor-faktor internal dan eksternal perusahaan, selanjutnya dapat diketahui posisi perusahaan pada kuadran SWOT yaitu dengan cara sebagai berikut:

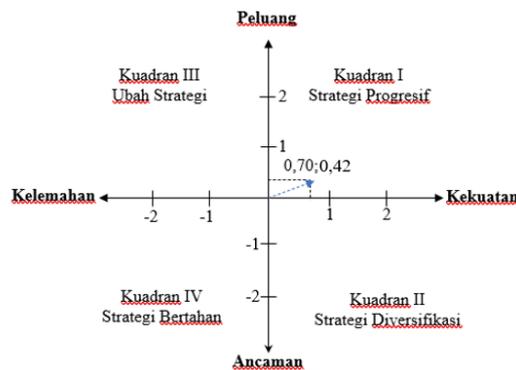
$$x = \text{Total Skor Kekuatan (S)} - \text{Total Skor Kelemahan (W)}$$

$$y = \text{Total Skor Peluang (O)} - \text{Total Skor Ancaman (T)}$$

Dimana:

$$X = 1,8 - 1,1 \quad Y = 1,06 - 0,64$$

$$X = 0,70 \quad Y = 0,42$$



Gambar 1. Posisi Kuadran SWOT Gebyar PATEN

Sumber: Data Diolah, 2025

## **Pembahasan**

### **Efektivitas Program Gebyar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Gebyar PATEN) Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang**

Pelaksanaan program Gebyar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Gebyar PATEN) di Kabupaten Karawang merupakan salah satu upaya strategis pemerintah daerah untuk mendekatkan layanan publik kepada masyarakat secara langsung. Program ini tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, tetapi juga menjadi medium pemberdayaan ekonomi lokal dan penguatan partisipasi masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dalam evaluasi ini, efektivitas Gebyar PATEN dianalisis melalui lima indikator utama, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata yang dihasilkan. Dari sisi pemahaman program, hasil analisis menunjukkan bahwa para pelaksana sudah memahami konsep dasar Gebyar PATEN, namun pemahaman tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam pelaksanaan teknis di lapangan. Beberapa kecamatan masih mengalami hambatan seperti ketidakteraturan alur layanan, keterbatasan informasi, dan minimnya kesiapan fasilitas pendukung. Padahal, menurut Sutrisno (2019), pemahaman terhadap program merupakan fondasi efektivitas, karena menentukan sejauh mana suatu program dapat direalisasikan dan diterima. Heruman (dalam Yonanda, 2017) juga menyatakan bahwa pemahaman adalah hasil dari proses belajar yang memungkinkan pelaksana dan masyarakat mengerti maksud, strategi, serta tata cara program. Ketidakeimbangan antara pemahaman konseptual dan teknis menunjukkan bahwa perlu adanya penguatan strategi sosialisasi dan peningkatan kapasitas teknis di lapangan.

Terkait ketepatan sasaran, pelaksanaan Gebyar PATEN dinilai cukup berhasil menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses pelayanan administratif. Masyarakat di wilayah pinggiran kini dapat memperoleh berbagai layanan secara terintegrasi dalam satu lokasi, seperti layanan kependudukan, kesehatan, perpajakan, hingga konsultasi UMKM. Ini sejalan dengan temuan Anis, Usman, dan Arfah (2021) yang menegaskan bahwa keberhasilan program publik sangat ditentukan oleh kejelasan sasaran dan kecocokan antara tujuan dan penerima manfaat. Namun demikian, pelaksanaan di beberapa kecamatan masih diwarnai kendala teknis yang menghambat kelancaran layanan. Oleh sebab itu, efektivitas ketepatan sasaran perlu diperkuat melalui penyempurnaan koordinasi teknis antarinstansi serta pengelolaan layanan yang lebih profesional. Dalam aspek ketepatan waktu, mayoritas kecamatan telah melaksanakan kegiatan Gebyar PATEN sesuai jadwal. Kesiapan penyelenggara, kehadiran petugas tepat waktu, serta pelaksanaan kegiatan sesuai rundown menunjukkan bahwa koordinasi dan disiplin waktu cukup terjaga. Hal ini mendukung efektivitas pelaksanaan karena pelayanan yang tepat waktu mencerminkan efisiensi dan profesionalisme aparatur. Namun, masih ada hambatan kecil seperti keterlambatan perlengkapan layanan atau penataan ruang yang kurang sistematis. Kendala ini menunjukkan perlunya peningkatan manajemen logistik dan kesiapan teknis sebagai langkah perbaikan ke depan.

Sementara itu, dalam hal pencapaian tujuan, Gebyar PATEN telah memberikan kontribusi nyata, khususnya dalam menyediakan akses layanan langsung kepada masyarakat serta mendorong penguatan ekonomi lokal. Namun, tujuan program

belum sepenuhnya tercapai secara merata karena masih banyak warga yang belum mengetahui secara utuh tentang keberadaan program ini. Keterbatasan sosialisasi yang hanya mengandalkan rapat minggon di tingkat desa dan kecamatan menyebabkan informasi tidak menyebar secara luas. Padahal, keberhasilan suatu program publik bukan hanya dilihat dari terselenggaranya kegiatan, melainkan sejauh mana masyarakat mengetahui, memahami, dan merasa terlibat dalam prosesnya. Hal ini menguatkan pandangan Jayasundera (2021), bahwa keberhasilan program pelayanan publik perlu dikaji dari pemahaman menyeluruh pelaksana terhadap apa yang harus dilakukan demi tercapainya layanan yang efektif dan berkelanjutan. Indikator perubahan nyata juga menunjukkan bahwa Gebyar PATEN telah memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Terjadi peningkatan partisipasi masyarakat dan jumlah pengguna layanan, serta munculnya ruang baru untuk promosi produk lokal melalui UMKM. Prinsip *good governance* yang menekankan partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas (UNDP, 2015; OECD, 2019) tampak mulai terimplementasi dalam pelaksanaan program ini. Keterlibatan lintas sektor dan antusiasme masyarakat memperkuat legitimasi program sebagai inovasi pelayanan publik. Meski demikian, masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan fasilitas fisik dan informasi layanan yang belum merata. Artinya, meskipun perubahan sudah terjadi, kesinambungannya masih sangat bergantung pada perbaikan menyeluruh, terutama dalam hal pemerataan kualitas antar kecamatan.

Hasil evaluasi ini juga didukung oleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2022–2024, yang menunjukkan bahwa 76,67% kecamatan mengalami peningkatan IKM. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasakan manfaat langsung dari adanya Gebyar PATEN. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Arroiffah dkk. (2023) dan Riko, Suparjogo, & Yudhi (2023) yang menyimpulkan bahwa pelaksanaan PATEN terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, baik dari aspek sumber daya, sarana prasarana, maupun prosedur pelayanan yang telah ditingkatkan. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Gebyar PATEN merupakan inovasi pelayanan publik yang cukup efektif dalam meningkatkan akses dan kualitas layanan masyarakat Kabupaten Karawang. Namun, efektivitas tersebut belum merata. Diperlukan penguatan pada sisi manajemen teknis, strategi komunikasi publik, pemerataan pelaksanaan antar wilayah, serta sistem pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan. Dengan pendekatan yang lebih adaptif, partisipatif, dan berbasis data, program ini memiliki potensi besar untuk menjadi model pelayanan publik yang mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan berkelanjutan.

### **Entitas Hambatan Dalam Pelaksanaan Program Gebyar PATEN**

Dalam pelaksanaan program Gebyar PATEN di Kabupaten Karawang, ditemukan sejumlah hambatan yang berpengaruh terhadap efektivitas program. Salah satu hambatan utama adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen kunci dalam menentukan keberhasilan program pembangunan, karena manusia memiliki kemampuan untuk mencipta, berinovasi, dan mengelola sumber daya lainnya. Ndraha (2015) menegaskan bahwa keberhasilan suatu organisasi tidak hanya ditentukan oleh kuantitas, tetapi lebih pada kualitas SDM yang mampu menciptakan nilai kompetitif dan inovatif melalui kecerdasan, kreativitas, dan imajinasi. Dalam konteks Gebyar PATEN, kekurangan personel yang

kompeten di lapangan menyebabkan pelayanan kepada masyarakat belum optimal, terutama dalam menangani tingginya antusiasme warga terhadap layanan terpadu. Selain keterbatasan SDM, kurang optimalnya koordinasi antar sektor juga menjadi penghambat. Koordinasi merupakan proses penyesuaian aktivitas dalam organisasi agar tercapai kesatuan tindakan menuju tujuan bersama (Rukmanayanti, 2014). Namun, sebagaimana dikemukakan oleh Handayani dalam Arif (2015:17), koordinasi fungsional, baik horizontal maupun diagonal, seringkali terhambat oleh tidak adanya hubungan hierarkis atau kejelasan garis komando antar unit kerja. Hal ini terlihat dalam pelaksanaan Gebyar PATEN yang masih kurang sinergis antar perangkat daerah, sehingga pelayanan yang seharusnya bersifat terpadu menjadi terfragmentasi.

Hambatan lainnya adalah rendahnya partisipasi masyarakat. Theresia dkk (2015:196) menyebut partisipasi sebagai keterlibatan aktif masyarakat sejak tahap perencanaan hingga evaluasi program. Sementara Handayani (2017) menekankan bahwa partisipasi adalah prasyarat mutlak dalam kebijakan publik yang responsif. Dalam praktiknya, pelibatan masyarakat dalam Gebyar PATEN masih minim, baik dalam proses penyusunan agenda kegiatan maupun dalam penyampaian aspirasi. Padahal, keterlibatan aktif masyarakat tidak hanya meningkatkan efektivitas program, tetapi juga memperkuat rasa kepemilikan dan keberlanjutan. Dari sisi teknis, waktu pelaksanaan kegiatan yang tergolong singkat juga menjadi kendala. Gebyar PATEN hanya dilaksanakan dua kali seminggu dan berlangsung selama satu hari, bahkan seringkali berakhir bersamaan dengan selesainya kunjungan kepala daerah. Hal ini mengurangi kesempatan masyarakat untuk mengakses layanan secara maksimal. Padahal, efektivitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kecepatan dan ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sebagaimana dinyatakan dalam prinsip pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

Terakhir, kurang optimalnya sosialisasi turut memperlemah jangkauan program ini. Widiyana (2020) menyatakan bahwa sosialisasi bukan sekadar penyampaian informasi, tetapi juga merupakan upaya strategis untuk membangun dukungan dan keterlibatan publik. Ketika informasi tentang Gebyar PATEN tidak tersebar luas secara merata, maka tingkat partisipasi dan pemanfaatan layanan pun menjadi rendah. Sosialisasi yang tidak terstruktur menyebabkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui waktu, tempat, maupun jenis layanan yang tersedia dalam program ini. Secara keseluruhan, hambatan-hambatan tersebut menjadi tantangan nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif dan efektif melalui program Gebyar PATEN. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang menyeluruh, baik dari aspek sumber daya, koordinasi lintas sektor, strategi komunikasi, hingga pelibatan masyarakat agar program ini benar-benar mampu meningkatkan kepuasan dan kesejahteraan warga.

### **Entitas Pendorong Dalam Pelaksanaan Program Gebyar PATEN**

Pelaksanaan Program Gebyar PATEN tidak terlepas dari peran berbagai entitas pendorong yang saling berinteraksi dan berkontribusi dalam mendukung tercapainya pelayanan publik yang lebih inklusif dan efektif. Salah satu unsur penting adalah keterlibatan masyarakat, yang menurut Hartono, Widiyati, dan Ismowati (2020), menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik dan memperkuat rasa memiliki terhadap program pemerintah. Keterlibatan ini mencakup partisipasi aktif maupun pasif, baik dalam bentuk kehadiran fisik maupun keterlibatan dalam

pengambilan keputusan. Hermanto dan Hidayah (2016) juga menekankan bahwa partisipasi masyarakat bukan hanya pelengkap, melainkan bentuk kerjasama yang strategis dalam merencanakan dan melaksanakan program untuk kesejahteraan bersama. Meski demikian, tantangan seperti budaya diam masih menjadi hambatan, sehingga diperlukan pendekatan inklusif yang memberi insentif atau ruang lebih besar bagi masyarakat agar terlibat secara bermakna di seluruh tahapan kegiatan. Selain masyarakat, kebijakan pemerintah daerah berperan sebagai kerangka hukum dan arah pelaksanaan program. Gebyar PATEN sendiri dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bupati Karawang Nomor 20 Tahun 2014, sebagai bentuk optimalisasi pelayanan publik yang didanai melalui APBD. Kebijakan ini mencerminkan fungsi pemerintah dalam mengalokasikan nilai-nilai publik dan menjamin layanan dasar sampai ke tingkat kecamatan, sejalan dengan prinsip desentralisasi yang memberikan ruang bagi inovasi lokal dalam pelayanan.

Keterlibatan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) turut memperkuat eksekusi program. Setiap OPD, seperti Dinas Kesehatan, Dinas Koperasi dan UKM, serta dinas teknis lainnya, memberikan layanan gratis sebagai bentuk dukungan terhadap integrasi layanan di tingkat kecamatan. Menurut Riyanda (2015:4), OPD berfungsi dalam perumusan kebijakan teknis, pemberian layanan, serta pembinaan pelaksanaan tugas sesuai kewenangan daerah. Peran strategis OPD ini menjadi penggerak utama dalam memastikan layanan tepat sasaran dan sesuai kebutuhan masyarakat. Dalam konteks otonomi daerah, instansi vertikal seperti Kantor Imigrasi, Polres, atau BKKBN juga memainkan peran penting sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat di daerah. Keterlibatan mereka dalam Gebyar PATEN memperlihatkan sinergi lintas sektor dan memperluas daya jangkauan layanan publik. Kehadiran instansi vertikal tidak hanya bersifat simbolis, tetapi diwujudkan melalui layanan langsung yang menyentuh kebutuhan masyarakat. Namun, kesinambungan koordinasi antar instansi masih menjadi tantangan yang memerlukan penyamaan visi dan standar pelayanan agar integrasi berjalan optimal.

Terakhir, keberhasilan Gebyar PATEN sangat ditopang oleh dukungan para stakeholder, baik dari unsur pemerintah, sektor swasta, tokoh masyarakat, maupun warga penerima manfaat. Partisipasi stakeholder, sebagaimana diungkapkan dalam kerangka tata kelola pemerintahan yang baik, adalah fondasi keberlanjutan program pelayanan publik. Mereka tidak hanya menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga memastikan program tetap akuntabel dan adaptif terhadap dinamika sosial. Keterlibatan ini diperlukan sejak perencanaan hingga evaluasi agar program tidak hanya berjalan administratif, tetapi benar-benar responsif terhadap kebutuhan riil di lapangan. Dengan demikian, keberhasilan Program Gebyar PATEN sangat bergantung pada sinergi antar entitas tersebut, yang bersama-sama menciptakan layanan publik yang lebih partisipatif, terintegrasi, dan berkelanjutan.

### **Strategi Program Gebyar PATEN Efektif Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang**

Strategi yang diterapkan dalam Program Gebyar PATEN di Kabupaten Karawang berdasarkan hasil analisis matriks SWOT berada pada kuadran I, yang menunjukkan penerapan *growth oriented strategy* atau strategi pertumbuhan yang agresif. Strategi ini menekankan pada pengembangan berkelanjutan untuk memperluas jangkauan dan dampak program. Menurut Pearce dan Robinson (2013),

strategi pertumbuhan bertujuan memanfaatkan kekuatan organisasi untuk mengejar peluang eksternal guna mencapai peningkatan performa secara signifikan. Dalam konteks Gebyar PATEN, strategi ini diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong partisipasi masyarakat secara aktif dalam pembangunan daerah. Penerapan *growth oriented strategy* mendorong inovasi dan adaptasi dalam pelaksanaan program, agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Hal ini sejalan dengan pandangan Siagian (2022:71) yang menyebutkan bahwa strategi pelayanan publik yang efektif harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan sosial serta menjawab ekspektasi masyarakat. Gebyar PATEN pun memperkuat kemitraan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga layanan yang diberikan lebih relevan, tepat sasaran, dan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan publik.

Strategi yang dipilih lebih lanjut mengarah pada pendekatan *Strengths-Opportunities* (S-O), yang memanfaatkan kekuatan internal seperti keterlibatan masyarakat dan dukungan kebijakan daerah untuk merespons peluang eksternal, seperti meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pelayanan publik yang berkualitas. Seperti dikemukakan oleh David (2017), strategi S-O sangat efektif digunakan ketika organisasi memiliki keunggulan internal yang kuat dan peluang eksternal yang besar, sehingga dapat diarahkan untuk pertumbuhan yang optimal. Melalui strategi ini, Gebyar PATEN memaksimalkan sosialisasi program untuk menjangkau lebih banyak masyarakat, memperbaiki sistem pelayanan melalui integrasi teknologi, serta memperkuat implementasi kebijakan pelayanan yang adaptif. Kombinasi antara kekuatan dan peluang ini memungkinkan program tidak hanya mencapai tujuan administratif, tetapi juga membangun kepercayaan publik serta meningkatkan citra positif pemerintah daerah. Dengan demikian, strategi pertumbuhan berbasis pendekatan S-O menjadi pilihan yang tepat dalam memperkuat efektivitas Gebyar PATEN sebagai upaya meningkatkan kepuasan masyarakat. Integrasi antara inovasi, kemitraan, dan orientasi layanan publik yang berkelanjutan menjadikan program ini lebih adaptif, partisipatif, dan berdampak nyata terhadap kualitas hidup masyarakat Kabupaten Karawang.

### **Triangulasi Data Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan dan validitas temuan sangat bergantung pada proses verifikasi data yang sistematis. Salah satu pendekatan yang digunakan adalah triangulasi, yakni teknik untuk menguji kebenaran data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, metode, dan sudut pandang. Denzin (1978) menjelaskan bahwa triangulasi adalah strategi penting dalam meningkatkan kredibilitas dan validitas data kualitatif melalui pemeriksaan silang antar elemen data. Teknik ini tidak hanya meminimalkan bias peneliti, tetapi juga memperkaya interpretasi terhadap fenomena yang diteliti (Patton, 2002). Dalam konteks evaluasi Program Gebyar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Gebyar PATEN) di Kabupaten Karawang, triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari berbagai informan (pejabat, instansi teknis, dan masyarakat), hasil observasi lapangan, serta dokumentasi pendukung seperti jadwal, grafik kunjungan, dan data indeks kepuasan masyarakat. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terhadap efektivitas program.

Penerapan triangulasi ini juga memperkuat analisis pada lima dimensi efektivitas program, yaitu pemahaman program, ketepatan sasaran, ketepatan waktu,

pencapaian tujuan, dan perubahan nyata (Sutrisno, 2020). Dari hasil triangulasi, ditemukan bahwa pemahaman terhadap tujuan Gebyar PATEN cukup baik, baik di kalangan penyelenggara maupun masyarakat. Namun, aspek teknis seperti alur pelayanan dan penyampaian informasi masih belum optimal. Layanan juga dinilai tepat sasaran, terutama pada kebutuhan dasar seperti administrasi kependudukan dan BPJS, yang terbukti paling diminati masyarakat. Dari segi waktu, meskipun telah dilakukan perencanaan dan koordinasi sebelumnya, pelaksanaan di lapangan tidak selalu sesuai jadwal, terlihat dari antrean panjang dan keterlambatan pelaksanaan di beberapa titik. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen operasional di lapangan. Adapun pada dimensi pencapaian tujuan, meskipun dari sisi penyelenggara capaian sudah dianggap mendekati target, masyarakat di daerah terpencil masih merasakan keterbatasan akses dan informasi.

Sementara itu, perubahan nyata juga dirasakan oleh masyarakat, terutama dalam kemudahan dan kecepatan akses pelayanan. Namun, keterbatasan ruang, pengelolaan antrean yang kurang tertib, dan waktu tunggu yang belum efisien masih menjadi kendala teknis yang perlu dibenahi. Data dokumentasi turut mengonfirmasi hal tersebut, di mana grafik kepuasan masyarakat menunjukkan tren fluktuatif dengan peningkatan yang belum signifikan. Secara keseluruhan, hasil triangulasi memperkuat kesimpulan bahwa Program Gebyar PATEN telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Karawang. Namun, sebagaimana disarankan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), triangulasi tidak hanya berfungsi sebagai verifikasi data, tetapi juga sebagai alat analisis untuk menghasilkan sintesis yang lebih tajam dan ilmiah. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi berkelanjutan terutama dalam aspek teknis dan pemerataan akses agar efektivitas program dapat tercapai secara optimal dan merata.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Gebyar PATEN di Kabupaten Karawang tergolong cukup efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Sebagai inovasi layanan jemput bola, program ini mendekatkan akses administrasi ke masyarakat melalui pelaksanaan bergilir di kecamatan, sesuai prinsip pelayanan publik partisipatif yang dikemukakan Dwiyanto (2006). Efektivitas dianalisis melalui lima dimensi: pemahaman, ketepatan sasaran, ketepatan waktu, pencapaian tujuan, dan perubahan nyata (Sutrisno, 2020). Hasilnya, pemahaman program cukup baik di kalangan pelaksana, namun sosialisasi ke masyarakat masih terbatas. Sasaran program telah menyentuh kebutuhan dasar masyarakat, terutama di bidang adminduk dan layanan kesehatan, serta melibatkan BUMN/BUMD dan instansi vertikal. Pelaksanaan umumnya tepat waktu, meski waktu layanan sering terbatas akibat agenda seremoni. Capaian program menunjukkan tren peningkatan kepuasan, namun belum merata di semua kecamatan.

Sejumlah hambatan tetap ditemukan, seperti keterbatasan SDM, lemahnya koordinasi, rendahnya partisipasi masyarakat, dan minimnya sosialisasi. Hal ini memperkuat pendapat Sedarmayanti (2018) bahwa efektivitas pelayanan sangat bergantung pada kapasitas kelembagaan dan koordinasi antarinstansi. Keberhasilan program juga didorong oleh kolaborasi lintas aktor: OPD, instansi vertikal, masyarakat, dan stakeholder lain, sesuai prinsip *good governance* (UNDP, 1997). Untuk penguatan ke depan, strategi *Strengths–Opportunities (S–O)* perlu diterapkan, yaitu memaksimalkan kekuatan internal dan peluang eksternal, misalnya dengan meningkatkan sosialisasi, pelatihan SDM, digitalisasi layanan, dan perbaikan fasilitas (David, 2017). Secara

keseluruhan, Gebyar PATEN merupakan praktik baik pelayanan publik berbasis desentralisasi, namun keberlanjutannya menuntut perbaikan berkelanjutan, inovasi, dan komitmen lintas sektor.

#### **4. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program Gebyar PATEN cukup efektif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kabupaten Karawang, ditunjukkan oleh 76,67% kecamatan yang mengalami peningkatan IKM. Keberhasilan ini didorong oleh keterlibatan masyarakat, dukungan pemerintah daerah, serta partisipasi OPD dan instansi vertikal. Namun, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa hambatan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya koordinasi, rendahnya partisipasi masyarakat, waktu pelaksanaan yang terbatas, dan sosialisasi yang belum maksimal. Untuk mengoptimalkan program, strategi Strengths–Opportunities perlu diterapkan secara menyeluruh melalui peningkatan kapasitas SDM, penguatan koordinasi, pemanfaatan teknologi, serta sosialisasi yang lebih luas dan jadwal kegiatan yang lebih fleksibel agar program dapat berjalan lebih adaptif dan berkelanjutan.

#### **5. Daftar Pustaka**

- Aditya, A., & Subagia, I. W. (2024). Efektivitas Layanan Jemput Bola Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Tertinggal. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11 (1):45–58.
- Ahsan, A., Hidayat, R., & Fajri, M. (2021). Strategi Pelayanan Publik Berbasis Jemput Bola di Wilayah Pedesaan. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 6 (2):102–115.
- Anis, H., Usman, R., & Arfah, N. (2021). Penentuan Sasaran Program Pelayanan Publik: Studi pada PATEN. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Publik*, 10 (3):205–220.
- Arif, M. (2015). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Arroiffah, L., Ramadhan, A., & Sukmawati, T. (2023). Dampak Pelayanan PATEN Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Pemerintahan dan Pelayanan Publik*, 9 (2):88–101.
- Apriyudi, A., Samitra, P., & Hidayanti, L. (2023). Efektivitas Layanan Keliling Terpadu: Studi Kasus di Sumatera Barat. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 5 (1):55–69.
- Atmaja, D. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Deepublish.
- David, F. R. (2017). *Strategic Management: Concepts and Cases*. New Jersey. Pearson Education.
- Denzin, N. K. (1978). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York. McGraw-Hill.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hamali, A. Y. (2019). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Mitra Wacana Media.
- Hartono, B., Widiasih, E., & Ismowati, R. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7 (1):33–47.
- Handayani, D. (2017). Partisipasi Masyarakat dalam Implementasi Program Pemerintah. *Jurnal Administrasi Publik*, 4 (2):95–107.

- Hermanto, M., & Hidayah, N. (2016). Meningkatkan Pelayanan Melalui Peran Aktif Masyarakat. *Jurnal Pelayanan Prima*, 3 (1):23–35.
- Jayassundera, S. (2021). Understanding Public Service Effectiveness: A Framework. *Journal of Public Sector Management*, 8 (3):67–82.
- May, A. R. (2022). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik*. Surabaya. Futura Press.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California. SAGE Publications.
- Ndraha, T. (2015). *Dimensi-Dimensi Pemerintahan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- OECD. (2019). *Government at a Glance 2019*. Paris. OECD Publishing.
- Parindori, D., Yunus, M., & Saharuddin, R. (2022). Evaluasi Pelayanan Terpadu di Daerah Tertinggal. *Jurnal Transformasi Administrasi Negara*, 12 (4):189–203.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. California. SAGE Publications.
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2013). *Strategic Management: Planning for Domestic and Global Competition*. New York. McGraw-Hill Education.
- Peraturan Bupati Karawang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. 2014. Karawang. Pemerintah Kabupaten Karawang.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. 2010. Jakarta. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Rangkuti, F. (2019). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Riko, Y., Suparjogo, A., & Yudhi, A. (2023). Efektivitas Pelaksanaan Program PATEN di Kecamatan Pinggiran. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 11 (2):112–127.
- Riyanda, A. (2015). *Peran OPD Dalam Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Rukmanayanti, A. (2014). Koordinasi Lintas Sektor dalam Pelayanan Terpadu. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Daerah*, 6 (1):14–26.
- Sedarmayanti. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung. Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2022). *Manajemen Strategis dalam Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dalam Warni, Y. (2020). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Medan. Pustaka Prima.
- Suandi, D. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Bandung. Widya Padjajaran.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Kencana.
- Sutrisno, E. (2020). *Evaluasi Program dan Kinerja*. Jakarta. Kencana.
- Theresia, L., Ardiansyah, T., & Surya, M. (2015). Partisipasi dalam Program Pelayanan Berbasis Komunitas. *Jurnal Masyarakat dan Pemerintahan*, 8 (2):195–207.
- Tukiman, M., Rachmawati, D., & Azis, A. (2022). Responsivitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*, 13 (1):75–88.
- UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*. New York. United Nations Development Programme.
- UNDP. (2015). *User's Guide to Measuring Public Service Effectiveness*. New York. United Nations Development Programme.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 2014. Jakarta. Kementerian Sekretariat Negara

- Widiyana, A. (2020). Sosialisasi Program Publik Berbasis Komunikasi Efektif. *Jurnal Komunikasi dan Pemerintahan*, 4 (1):50-63.
- Wulandari, F., & Rusdia, S. (2024). Layanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kepuasan Warga. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 10 (1):12-27.
- Yonanda, N. (2017). Pemahaman Program oleh Pelaksana Kebijakan: Studi di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 5 (2):140-152.