

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagaimana diatur dalam UUD 1945 dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dimaksudkan untuk meningkatkan mutu layanan dan mempermudah proses birokrasi. Namun, hasil observasi di Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember masih menemukan berbagai kendala seperti keterlambatan penerbitan dokumen, penumpukan berkas, serta dugaan pungutan liar, yang menunjukkan pengelolaan pengaduan belum optimal. Penelitian ini bertujuan menilai kesesuaian pengelolaan pengaduan dengan prinsip pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 serta menganalisis implementasinya dalam peningkatan kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Rambipuji. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, serta didukung data lapangan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka dari bahan hukum primer dan sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan belum berjalan efektif. Fasilitas pelaporan masih terbatas, tindak lanjut keluhan kurang jelas, dan transparansi proses pelayanan belum memadai. Hambatan birokrasi, minimnya sumber daya, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan turut mempengaruhi kualitas penyelenggaraan PATEN. Dengan demikian, perbaikan pelayanan PATEN perlu dilakukan melalui penguatan sistem pengaduan, penyediaan media pelaporan yang mudah diakses, peningkatan kompetensi aparatur, serta penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam proses layanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Pengaduan, PATEN, Kecamatan Rambipuji.