

PKM Mahasiswa KKN : Implementasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi PANGKAS dan PATEN di Kelurahan Gandasari, Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang

Yessi Mareta Andari Putri¹, Intan Rachmina Koho², Asri Setiani³, Yoyok Cahyono⁴,
Manorang Sihotang⁵, Enjang Zaenudin⁶

Universitas Pramita Indonesia
Email : yessimareta13@gmail.com

Abstract

Public service is one of the important aspects of government that aims to meet the basic needs of the community, both in terms of population administration, social, and welfare. In Indonesia, the sub-district as the lowest government unit has a central role in providing public services to the community. Therefore, this work program helps improve public services through applications/websites such as PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) and PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Both of these applications are designed with a simple and easy-to-use interface to facilitate the population administration process. PKM is one of the mandatory activities in the Tridharma of Higher Education. One form of PKM activity is a student activity carried out in the community according to the situation and needs in their KKN place. Gandasari Village is one of the villages in Jatiuwung District, Tangerang City that has implemented the PANGKAS AND PATEN applications in serving the community.

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik dalam hal administrasi kependudukan, sosial, maupun kesejahteraan. Di Indonesia, kelurahan sebagai unit pemerintahan terendah memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Oleh karena itu program kerja ini membantu meningkatkan pelayanan publik melalui aplikasi/web seperti PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) dan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Kedua aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan untuk mempermudah proses administrasi kependudukan. PKM merupakan salah satu kegiatan yang wajib dilakukan dalam Tridharma Perguruan Tinggi. Salah satu bentuk kegiatan PKM merupakan kegiatan mahasiswa yang dilakukan di masyarakat sesuai dengan situasi dan kebutuhan di tempat mereka KKN. Kelurahan Gandasari adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang yang sudah menerapkan aplikasi PANGKAS DAN PATEN dalam melayani masyarakat.

Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)

e-ISSN 2807-5633

//

Vol. 5 No. 2 Oct 2025

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat sebagai pengguna. (Agus Dwiyanto, 2006:136). Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, baik dalam hal administrasi kependudukan, sosial, maupun kesejahteraan. Di Indonesia, kelurahan sebagai unit pemerintahan terendah memiliki peran sentral dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kelurahan merupakan pembagian wilayah administrative dalam konteks otonomi daerah di Indonesia yang berada di bawah kecamatan. (Robial, 2015). Pendapat lain Sementara itu, kelurahan merupakan satuan administrasi pemerintahan yang merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah kabupaten/kota (Jeddawi, dkk., 2018). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa: “optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan publik di tingkat kelurahan seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti proses administrasi yang berbelit-belit, antrean panjang, dan kurangnya transparansi. Hal ini tidak hanya menghambat efisiensi pelayanan, tetapi juga mengurangi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dalam Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas merupakan salah satu fondasi penting dalam Nining, Dkk (2024) menyatakan bahwa Pelayanan publik yang efisien dan berkualitas merupakan salah satu fondasi penting dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan suatu pemerintahan sering kali diukur melalui kemampuannya memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan warganya.

Kelurahan Gandasari, sebagai bagian dari Pemerintah Daerah Kota Tangerang, memiliki peran penting dalam melayani masyarakat, terutama dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun, proses pelayanan pembuatan KK dan KTP masih dilakukan secara manual, sehingga tingkat efektivitas dan efisiensi belum optimal¹. Masyarakat sulit mendapatkan informasi terkait permohonan pembuatan KK dan KTP, yang menghambat pemerataan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan adanya inovasi sistem yang dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan publik di Kelurahan Gandasari.

Salah satu solusi yang dapat diimplementasikan adalah dengan merancang sistem informasi berbasis komputerisasi yang lebih efisien. Sistem informasi pelayanan masyarakat, yang umumnya dikenal sebagai sistem informasi, adalah kumpulan aktivitas yang mencakup penyimpanan, pengelolaan, dan pengiriman informasi antara penyelenggara dan masyarakat.

Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)

e-ISSN 2807-5633

//

Vol. 5 No. 2 Oct 2025

Informasi tersebut dapat disampaikan secara lisan dan dapat dikomunikasikan melalui cara manual maupun elektronik (W. H. Ibrahim and I. Maita, 2023)

Sistem ini dapat memanfaatkan teknologi website atau aplikasi untuk memberikan informasi yang mudah diakses oleh masyarakat serta membantu aparat kelurahan dalam mengelola data administrasi. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi, diharapkan pelayanan publik menjadi lebih cepat, mudah, dan akurat⁴. Selain itu, sistem ini dapat difungsikan sebagai manajemen informasi yang transparan, sehingga masyarakat dapat mengetahui program kerja kelurahan dan memberikan masukan untuk perbaikan pelayanan.

Pemanfaatan aplikasi/web seperti PANGKAS (Gampang Ngurus Berkas) dan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Kedua aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan untuk mempermudah proses administrasi kependudukan, mengurangi penggunaan kertas, dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Sehingga masyarakat dari berbagai kalangan dapat mengaksesnya dengan mudah. Fitur-fitur yang dapat diimplementasikan dalam aplikasi ini antara lain informasi mengenai persyaratan pembuatan KK dan KTP, formulir permohonan online, jadwal pelayanan, serta informasi mengenai status permohonan.

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilakukan Mahasiswa Universitas Pramita Indonesia adalah melakukan pengamatan dalam pelayanan publik yang berada di Kantor Kelurahan Gandasari. Pelayanan publik di kelurahan merujuk pada berbagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan administratif, sosial, dan kesejahteraan warga. KKN UNPRI juga merupakan salah satu implikasi dari Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pengabdian masyarakat.

METODE PENGABDIAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan melalui metode (1) wawancara, (2) dokumentasi, dan (3) observasi (Sugiono, 2009 : 225) yang berlangsung selama satu minggu. Wawancara Yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui Tanya jawab secara langsung dengan sumber data. Dalam wawancara secara mendalam ini dilakukan oleh Mahasiswa Pramita Indonesia terhadap informan yang terpercaya yaitu Sekretaris Lurah dan bagian pelayanan publik Kelurahan Gandasari. Tujuan wawancara ini untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi (Sulistyo & Basuki, 2006 : 173) dan bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan untuk kegiatan KKN.

Dokumentasi, Dengan mengambil foto, video, ataupun suara selama pelaksanaan KKN di Kelurahan Gandasari, Kecamatan Jatiuwung berlangsung. Tujuannya supaya validalitas data yang ditulis dalam laporan teruji kebenarannya sesuai dengan fakta yang berada di lapangan.

Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)

e-ISSN 2807-5633

//

Vol. 5 No. 2 Oct 2025

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati apa yang terjadi di Kelurahan Gandasari, Kecamatan Jatiuwung. Menurut Nasution dalam Sugiyono (2015:310) Observasi merupakan dasar dari ilmu pengetahuan karena para ilmuwan bekerja berdasarkan data yang ada, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang dapat didapat melalui observasi. Pada metode pengamatan ini, Mahasiswa Pramita Indonesia terjun langsung untuk mengamati secara langsung terhadap pelaksanaan KKN. Data yang diperlukan dalam metode pengamatan ini adalah mengamati secara langsung di lokasi pelaksanaan proses pelayanan publik.

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) yang dilakukan Mahasiswa Universitas Pramita Indonesia adalah melakukan pengamatan dalam pelayanan publik yang berada di Kantor Kelurahan Gandasari dengan berisikan 6 anggota. Kegiatan KKN di Kelurahan Gandasari memiliki sasaran yang jelas dan terstruktur, baik bagi mahasiswa, masyarakat, maupun universitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Keunggulan dalam menggunakan PANGKAS ini diantaranya yaitu proses lebih cepat dibandingkan metode sebelumnya, ketua rt/rw dapat memantau status pengajuan berkas secara realtime, dan tentunya dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Namun, adapula kemungkinan kendala dalam menggunakan aplikasi/web PANGKAS yaitu kendala melalui jaringan internet atau handphone yang digunakan ketua rt/rw tidak support.

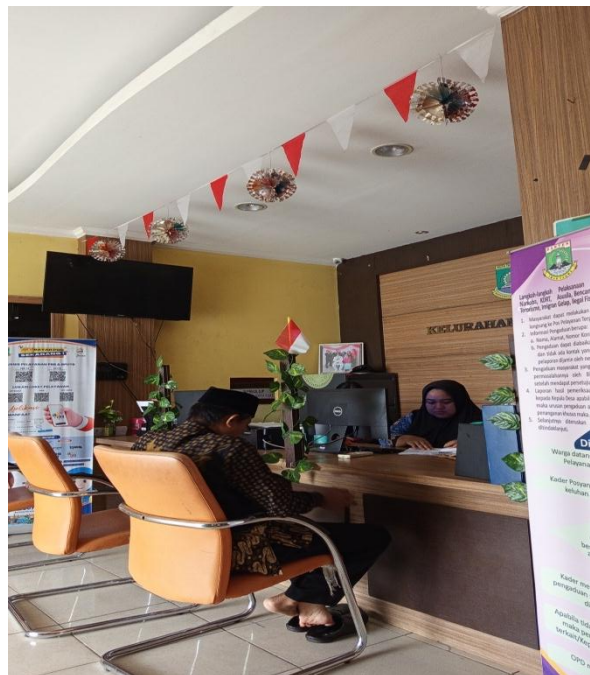
Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)

e-ISSN 2807-5633

//

Vol. 5 No. 2 Oct 2025

Selain aplikasi/web PANGKAS yang dapat membantu proses mengurus surat - menyurat yang dikembangkan oleh pemerintah kota Tangerang, ada juga aplikasi/ web PATEN yang dapat digunakan oleh petugas kelurahan dan kecamatan. PATEN merupakan .portal resmi untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kota Tangerang. PATEN merupakan inisiatif Pemerintah Kota Tangerang yang bertujuan untuk mendekatkan dan mempermudah pelayanan administrasi kepada masyarakat. Program ini diluncurkan pada tahun 2016 oleh Wali Kota Tangerang, Arief R. Wismansyah, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat dan tepat sasaran. Kerja dari aplikasi/web PATEN yaitu setelah surat berhasil di tandatangani dan akan diteruskan ke kelurahan, maka petugas kelurahan akan login menggunakan akun PATEN untuk melanjutkan tahapan selanjutnya.



Implementasi aplikasi PANGKAS dan PATEN telah menunjukkan beberapa kemajuan, seperti peningkatan efisiensi dalam proses administrasi dan pengurangan

Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)

e-ISSN 2807-5633

//

Vol. 5 No. 2 Oct 2025

penggunaan kertas. Namun, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti lanjut usia dan disabilitas, dapat mengakses dan memanfaatkan aplikasi ini dengan baik. Selain itu, sosialisasi dan pelatihan yang lebih intensif diperlukan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan masyarakat dalam menggunakan aplikasi digital tersebut. Selain itu, kemampuan masyarakat dalam menggunakan IT yang masih kurang, serta sarana dan prasarana yang belum memadai. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus melakukan sosialisasi, pelatihan, dan peningkatan kapasitas RT/RW, serta memenuhi sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk mendukung implementasi aplikasi ini.

Komunitas Wanita Tani (KWT) juga termasuk bentuk pelayanan publik yang diinisiasi oleh Kelurahan Gandasari, Kecamatan Jatiuwung, sebagai upaya pemberdayaan masyarakat, khususnya perempuan, dalam bidang pertanian dan ketahanan pangan. Program ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat, tetapi juga menjadi sarana untuk memberdayakan perempuan dalam mengelola sumber daya alam secara berkelanjutan. KWT menjadi contoh nyata bagaimana pelayanan publik dapat diwujudkan melalui pendekatan pemberdayaan masyarakat, yang tidak hanya fokus pada aspek administratif, tetapi juga pada peningkatan kualitas hidup warga.

KWT sebagai bentuk pelayanan publik di Kelurahan Gandasari memiliki potensi besar untuk terus dikembangkan. Program ini tidak hanya memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada ketahanan pangan, pemberdayaan perempuan, dan pelestarian lingkungan. Oleh karena itu, diperlukan upaya-upaya lebih lanjut untuk mengatasi tantangan yang ada dan memastikan keberlanjutan program KWT.

KESIMPULAN

kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Pramita Indonesia Tangerang di Kelurahan Gandasari belum dapat memberikan kontribusi secara optimal kepada masyarakat. Dengan waktu yang terbatas dalam pelaksanaan kegiatan KKN tersebut, Tetapi hal itu tidak menjadi hambatan mahasiswa untuk menjalankan program kerja dengan mengamati bentuk pelayanan publik di Kelurahan Gandasari.

Dari hasil pelaksanaan KKN yang telah dilakukan oleh mahasiswa UNPRI, melalui metode wawancara, dokumentasi dan wawancara dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kelurahan Gandasari sudah dengan baik menjalankan pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi/web PANGKAS (gampang ngurus berkas) dan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan). Proses yang sebelumnya manual dan

Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)

e-ISSN 2807-5633

//

Vol. 5 No. 2 Oct 2025

memakan waktu kini dapat dilakukan secara digital, mengurangi antrean dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat dan tepat sasaran.

2. Program Komunitas Wanita Tani (KWT) telah berhasil memberdayakan perempuan dalam bidang pertanian dan ketahanan pangan. Lahan kosong yang sebelumnya tidak termanfaatkan kini menjadi lahan produktif yang menghasilkan berbagai komoditas pertanian.
3. Dengan adanya aplikasi digital dan program pemberdayaan, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Gandasari meningkat. Hal ini terlihat dari pengumpulan data kepuasan masyarakat melalui formulir online dan kotak saran.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melalui Melayani Publik, Gadjah Mada University, Yogyakarta.

Basuki, Sulisty. 2006. Metode Penelitian. Jakarta : Wedatama WidyaSastra

Indri dan Hayat. 2015. "Optimalisasi Pelayanan Publik".
22.http://eprints.unm.ac.id/10078/1/Jurnal_Fidyah%20Nita%20Ramadani_1565142027_ilmu%20Adm.Negara.pdf

Murtir Jeddawi. Dkk, Studi Kemungkinan Perubahan Status Desa teluk Kapuas Menjadi Kelurahan di Kabupaten Kubu Raya, Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa, Vol.III, No. 01, Juli 2018

Nining susianingsih. Dkk, Analisis Peningkatan Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baruga Kota Kendari, Journal of Management, Vol 7 Issue 3 (2024) Pages 1206 – 1220

Robial, D. F. (2015). Peran Pemerintah Kelurahan dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Baik. Jurnal Ilmu Politik. Retrieved 04 28, 2022, from <https://www.neliti.com/id/publications/1137/peran-pemerintah-kelurahan-dalam-mewujudkan-keperintahan-yang-baik-studi-di-ke>

Sugiyono.(2009). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Journal of Community Service and Engagement (JOCOSAE)

e-ISSN 2807-5633

//

Vol. 5 No. 2 Oct 2025

Sugiyono (2015). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung:Alfabeta.

W. H. Ibrahim and I. Maita, "Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar," J. Ilm. Rekayasa Dan ..., vol. 3, no. 2, pp. 17–22, 2023, [Online]. Available: [http://repository.uin-suska.ac.id/70478/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/70478/%0Ahttp://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM%20INFORMASI%20PELAYANAN%20PUBLIK%20BERBASIS%20WEB%20PADA%20DINAS%20PEKERJAAN%20UMUM%20KABUPATEN%20KAMPAR.pdf)