

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KECAMATAN BATANG ALAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Risti Ananda¹, Sugianor², Mahdalina³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: ristiannya123@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah, salah satunya melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Di Kecamatan Batang Alai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, kualitas pelayanan PATEN menghadapi kendala seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kecepatan pelayanan yang belum optimal, serta jumlah petugas yang terbatas. Penelitian ini bertujuan menilai kualitas PATEN dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan purposive sampling sebanyak 12 orang, meliputi aparatur kecamatan dan masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman, termasuk reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan, serta uji kredibilitas melalui triangulasi dan member check. Hasil menunjukkan PATEN secara umum cukup baik, dengan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy bervariasi. Faktor pendukung meliputi motivasi pimpinan dan pengalaman kerja petugas, sedangkan keterbatasan anggaran dan ruang tunggu menghambat kualitas. Peningkatan sarana, prasarana, dan kinerja petugas disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: PATEN, kualitas pelayanan, administrasi publik

ABSTRACT

Public service is a key government function, implemented in Batang Alai Selatan Subdistrict, Hulu Sungai Tengah Regency, through Integrated Subdistrict Administrative Services (PATEN). Service quality, however, faces challenges such as limited facilities and infrastructure, suboptimal service speed, and a limited number of officers at certain times. This study aims to assess the quality of PATEN and the factors influencing it. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through observation, interviews, and documentation. Twelve informants, consisting of subdistrict officials and community service users, were selected using purposive sampling. Data analysis followed the Miles and Huberman model, including data reduction, display, and conclusion drawing, with credibility ensured via triangulation and member checking. Results indicate that PATEN quality is generally satisfactory. Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy dimensions show varying performance. Key inhibiting factors are limited budget and uncomfortable waiting areas, while leadership support and officer experience enhance service continuity. Improving facilities and optimizing officer performance are recommended to strengthen PATEN service quality.

Keywords: PATEN, service quality, public administration

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, di mana kualitas pelayanan yang diberikan menjadi indikator kepuasan masyarakat sekaligus cerminan praktik pemerintahan yang baik (Good Governance). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan oleh seluruh aparatur pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi tolok ukur efektivitas dan profesionalisme instansi pemerintahan. Pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 yang menekankan transparansi, akuntabilitas, dan standar pelayanan prima. Di tingkat kecamatan, program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diluncurkan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 dengan tujuan mempermudah proses administrasi, meningkatkan efisiensi, dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi PATEN di Kecamatan Batang Alai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, mencakup layanan perizinan dan non-perizinan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat keterangan, serta berbagai rekomendasi izin. Meskipun PATEN bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah layanan, observasi awal menunjukkan sejumlah kendala, antara lain keterbatasan sarana dan prasarana seperti sistem antrian yang belum tersedia, jumlah perangkat komputer yang terbatas, dan ruang tunggu yang tidak memadai. Selain itu, proses pelayanan kadang berlangsung lebih lama dari estimasi standar, dan jumlah petugas tidak selalu mencukupi, terutama saat antrian tinggi atau kegiatan internal berlangsung. Kondisi tersebut berdampak pada kecepatan, responsivitas, dan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi.

Beberapa penelitian terdahulu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu di kecamatan lain. Syahrida Astuti (2021) meneliti PATEN di Kecamatan Labuan Amas Selatan dan menemukan masih adanya keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan dan kurangnya informasi persyaratan layanan. Abdul Bari (2022) meneliti PATEN di Kecamatan Babirik, menunjukkan variasi kualitas pelayanan pada dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian-penelitian tersebut menekankan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, namun belum memberikan gambaran mendetail mengenai kendala dan faktor pendukung pelayanan di Kecamatan Batang Alai Selatan. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu belum mengkaji secara langsung persepsi masyarakat dan pengalaman petugas pelayanan, sehingga pemahaman terhadap realitas lapangan masih terbatas.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis kualitas pelayanan PATEN secara komprehensif di Kecamatan Batang Alai Selatan, termasuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kualitas pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan pemahaman yang lebih jelas tentang bagaimana pelayanan administrasi terpadu dilaksanakan, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan, serta peran petugas dan pimpinan dalam menjaga keberlangsungan pelayanan. Hasil penelitian diharapkan tidak hanya menjadi dasar perbaikan layanan di lapangan, tetapi juga memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam konteks peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi terpadu.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Batang Alai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan, yang bertujuan untuk menganalisis kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, karena pendekatan tersebut memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena pelayanan, pengalaman masyarakat, serta praktik yang dilakukan oleh petugas di lapangan. Dengan pendekatan ini, data diperoleh secara alami, deskriptif, dan berfokus pada makna di balik fakta dan pengalaman informan, sehingga dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai kualitas layanan PATEN. Tipe penelitian deskriptif dipilih agar peneliti dapat menjelaskan keadaan, gejala, dan proses pelayanan sesuai fakta yang terjadi di Kantor Camat Batang Alai Selatan tanpa melakukan manipulasi terhadap data. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi kendala, hambatan, dan faktor pendukung yang memengaruhi kualitas pelayanan secara komprehensif.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta data sekunder dari dokumen resmi dan arsip terkait PATEN di Kantor Camat Batang Alai Selatan. Informan dipilih secara purposive sampling, terdiri dari aparaturnya kecamatan dan masyarakat pengguna layanan sebanyak 12 orang, yang dianggap paling memahami proses pelayanan. Pengumpulan data dilakukan untuk menilai sarana, prasarana, proses pelayanan, serta pengalaman aparaturnya dan masyarakat. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Reduksi data bertujuan memfokuskan informasi yang relevan, penyajian dilakukan secara naratif untuk memudahkan pemahaman, dan penarikan kesimpulan dilakukan untuk memastikan temuan kredibel. Kredibilitas data dijaga melalui perpanjangan pengamatan, triangulasi, dan member checking, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi nyata kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Batang Alai Selatan dengan valid dan akurat.

PEMBAHASAN**A. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan****1. *Tangibles* (Berwujud)**

Tangibles merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Ketersediaan dan kondisi sarana fisik ini sangat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan masyarakat saat menerima layanan. Selain itu, fasilitas yang lengkap dan terawat mencerminkan profesionalisme petugas serta keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Kualitas tangibles yang baik akan mempercepat proses administrasi dan meminimalkan ketidaknyamanan bagi masyarakat pengguna layanan

a. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan masih kurang memadai. Meskipun ruang tunggu, meja dan kursi pelayanan, papan informasi, dan area bermain anak tersedia, fasilitas administrasi seperti alat perekam e-KTP, komputer, jaringan internet, dan pendingin ruangan sering bermasalah atau terbatas, sehingga memperlambat pelayanan dan memaksa sebagian warga mengurus ke Dukcapil. Keterbatasan kursi ruang tunggu dan parkir juga menurunkan kenyamanan masyarakat dan kinerja petugas. Observasi, wawancara, dan dokumentasi menegaskan bahwa berbagai fasilitas pendukung belum optimal, termasuk komputer rusak, jaringan lambat, kipas angin tidak berfungsi, dan jumlah kursi terbatas. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155) belum terpenuhi, karena kemampuan organisasi menyediakan sarana fisik yang memadai, modern, dan tertata baik merupakan indikator penting kualitas pelayanan.

b. Kebersihan dan Kenyaman

Ruang tunggu di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan secara umum cukup nyaman dan bersih, didukung fasilitas dasar seperti kursi, AC, kipas angin, tempat sampah, petugas kebersihan rutin, serta lantai dan tata ruang yang rapi. Namun, keterbatasan jumlah kursi, ruangan yang sempit, dan pendingin ruangan yang belum optimal menyebabkan udara terasa panas saat kunjungan ramai, sehingga kenyamanan masyarakat masih terganggu. Kondisi ini menunjukkan bahwa dimensi tangibles menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155) belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga diperlukan penambahan kursi dan pendingin untuk meningkatkan kualitas layanan berwujud dan kenyamanan pengguna. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan pengalaman masyarakat selama menunggu pelayanan menjadi lebih memuaskan dan efisien.

2. *Realibility* (kehandalan)

Reliability adalah kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan akurat, cepat, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas PATEN di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan cukup andal, memahami SOP, memeriksa berkas secara cermat, dan menyampaikan informasi jelas kepada masyarakat. Keandalan ini meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna layanan. Temuan ini menegaskan bahwa dimensi *reliability* sesuai teori Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155) telah terpenuhi, meskipun pada kondisi ramai waktu tunggu meningkat dan koordinasi tambahan diperlukan untuk menjaga kualitas pelayanan.

a. Kemampuan Petugas dalam Menyediakan Layanan

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas Kecamatan Batang Alai Selatan mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur. Petugas memahami alur layanan, telah dibekali pelatihan, serta aktif menjelaskan persyaratan dan langkah-langkah pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat menilai petugas dapat diandalkan dan konsisten dalam menjalankan tugas. Hal ini sesuai teori Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155) mengenai dimensi *reliability*, yang menekankan pelayanan tepat waktu, konsisten, dan dapat dipercaya, meskipun peningkatan koordinasi tetap diperlukan untuk menjaga kualitas secara berkelanjutan.

b. Keandalan Petugas dalam Menyediakan Pelayanan

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas PATEN di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan memiliki keandalan yang baik, terbukti melalui pemahaman SOP, pemeriksaan berkas secara cermat, dan penyampaian informasi yang jelas. Masyarakat menilai pelayanan jarang salah dan biasanya selesai sesuai waktu, meskipun saat kunjungan ramai waktu tunggu meningkat. Jumlah petugas memadai dan alur pelayanan diikuti dengan konsisten, sehingga layanan dapat diandalkan. Hal ini sesuai teori Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155), yang menyatakan bahwa dimensi *reliability* mencerminkan pelayanan yang tepat, konsisten, dan sesuai prosedur.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna. Tingkat responsivitas menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana organisasi mampu memenuhi ekspektasi masyarakat. Pelayanan yang responsif meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat karena mereka merasa diperhatikan dan mendapat tanggapan secara segera. Sebaliknya, rendahnya responsivitas dapat menimbulkan ketidakpuasan, persepsi negatif, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.

a. Kecepatan Petugas

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan cukup baik, terutama ketika berkas masyarakat lengkap dan kondisi antrean tidak padat. Petugas bekerja cepat, responsif, dan mengikuti SOP dengan menanyakan keperluan masyarakat, mengecek berkas, serta langsung memprosesnya. Namun, pelayanan dapat melambat saat antrean ramai, petugas tidak lengkap, atau terdapat kegiatan internal kecamatan, sehingga beberapa pemohon harus kembali di hari berikutnya. Kondisi ini sesuai dengan teori Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155), yang menyatakan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap mencerminkan kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, kecepatan pelayanan menunjukkan bahwa petugas mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat meski terdapat kendala operasional.

b. Ketepatan dalam Membantu Masyarakat.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Batang Alai Selatan cukup baik. Petugas memeriksa berkas dengan teliti, mengikuti SOP, dan jarang melakukan kesalahan, sehingga proses layanan berjalan sesuai prosedur mulai dari pengecekan hingga penandatanganan. Mayoritas masyarakat menilai pelayanan tepat dan akurat, meskipun ketepatan waktu bisa menurun saat antrean ramai, sistem terganggu, atau pejabat sedang dinas luar. Kondisi ini selaras dengan teori Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155) yang menyebut ketepatan sebagai bagian dari *responsivitas* (*responsiveness*), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, ketepatan pelayanan telah berjalan sesuai standar keandalan layanan, meskipun masih memerlukan perhatian ekstra terutama saat situasi ramai atau kendala teknis muncul, agar pelayanan tetap efektif dan memuaskan masyarakat.

c. Ketanggapan petugas dalam mengatasi keluhan masyarakat

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa ketanggapan petugas di Kantor Camat Batang Alai Selatan cukup baik, ditandai dengan kesediaan menerima kritik, memberikan penjelasan kendala, dan menawarkan solusi. Sarana penyampaian keluhan seperti kotak saran dan forum diskusi tersedia, meski belum banyak diketahui masyarakat. Respons petugas sedikit menurun saat antrean ramai atau pegawai mengikuti rapat, tetapi secara umum interaksi dan informasi tetap efektif. Kondisi ini sesuai teori Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155), yang menyatakan bahwa *responsiveness* mencerminkan kemampuan penyedia layanan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pengguna layanan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance adalah kemampuan petugas menunjukkan keramahan, kesopanan, dan profesionalisme dalam meyakinkan pengguna layanan. Dimensi ini mencerminkan sejauh mana petugas memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dapat menumbuhkan rasa percaya serta keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Petugas yang kompeten dan bersikap sopan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Selain itu, penerapan assurance yang baik membantu menciptakan citra positif dan legitimasi pelayanan publik di mata masyarakat.

a. Keramahan Petugas dalam Menyakinkan Kepercayaan Masyarakat.

Keramahan petugas di Kantor Camat Batang Alai Selatan tergolong baik, terlihat dari penerapan prinsip 5S, sikap ramah, komunikatif, dan penjelasan sopan sehingga masyarakat merasa dihargai. Meskipun keramahan sedikit menurun saat antrean panjang atau petugas kelelahan, mereka konsisten menyapa, menjawab pertanyaan dengan santun, dan mempertahankan komunikasi yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi assurance, yakni kemampuan meyakinkan kepercayaan masyarakat melalui keramahan, kesopanan, dan profesionalisme, telah diterapkan dengan baik, meskipun konsistensi perlu ditingkatkan saat pelayanan padat (Zeithaml-Parasurman-Berry, Harbani Pasolong, 2019:155).

b. Sopan Santun Petugas

Sopan santun petugas di Kecamatan Batang Alai Selatan tergolong baik, terlihat dari penerapan prinsip 5S, bahasa halus, seragam rapi, serta penjelasan prosedur yang jelas dan tenang, sehingga masyarakat merasa dihargai dan nyaman. Masyarakat menilai petugas ramah dan tidak membedakan, meskipun kesopanan sedikit menurun saat antrean panjang atau petugas kelelahan. Observasi menunjukkan petugas rutin menyapa dan menjaga komunikasi santun, meskipun pada kondisi ramai beberapa sikap kurang maksimal. Hal ini sesuai Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155), bahwa sopan santun merupakan indikator assurance, mencerminkan kemampuan membangun kepercayaan melalui keramahan, komunikasi sopan, dan kesediaan membantu, meskipun konsistensi perlu ditingkatkan pada kondisi padat.

5. Empathy (Empati)

Empathy adalah sikap pegawai yang tegas namun penuh perhatian terhadap pengguna layanan. Dimensi ini mencerminkan kemampuan petugas memahami kebutuhan, kondisi, dan harapan masyarakat, serta menunjukkan kepedulian melalui sikap ramah, kesediaan membantu, dan perhatian yang konsisten. Empati terlihat dari perlakuan yang adil, perhatian khusus terhadap kelompok rentan seperti lansia, dan kemampuan menyesuaikan pelayanan dengan kondisi individu pengguna layanan.

a. Sikap Tegas

Sikap tegas petugas di Kecamatan Batang Alai Selatan dinilai cukup baik, terlihat dari kemampuan menjelaskan aturan pelayanan, menegur berkas tidak lengkap, dan mengarahkan masyarakat menjaga ketertiban secara sopan. Masyarakat menilai ketegasan penting untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai prosedur, meskipun saat ramai beberapa menilai sedikit keras. Observasi menunjukkan petugas menegakkan alur, mengingatkan larangan, dan memberi arahan profesional. Hal ini sesuai Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155), bahwa sikap tegas termasuk indikator empati karena mencerminkan perhatian, konsistensi, dan membangun kepercayaan serta rasa aman masyarakat.

b. Perhatian Petugas Pelayanan.

Dari hasil wawancara dan observasi, perhatian petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan tergolong baik. Petugas menunjukkan sikap ramah, mendengarkan keluhan dengan sabar, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, serta membantu masyarakat yang kesulitan memahami prosedur. Selain itu, perhatian juga tercermin melalui penyediaan fasilitas pendukung pelayanan, seperti air minum, cemilan, ruang tunggu yang nyaman, dan area bermain anak. Mayoritas masyarakat menilai petugas cukup peduli, dan observasi lapangan menunjukkan bahwa petugas konsisten mendengarkan keluhan tanpa memotong pembicaraan serta menindaklanjuti permintaan bantuan dengan baik. Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry (Harbani Pasolong, 2019:155), perhatian petugas mencerminkan empati melalui sikap tegas namun penuh perhatian.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batang Alai Selatan**1. Faktor Penghambat****a. Keterbatasan Anggaran pada Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana Prasarana**

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan utama adalah keterbatasan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Beberapa fasilitas penting, seperti alat perekam e-KTP yang sering rusak, komputer pelayanan yang hanya satu unit, pendingin ruangan yang kurang optimal, kursi tunggu terbatas, jaringan internet yang lambat, serta peralatan pendukung seperti kipas angin dan area parkir yang sempit, memengaruhi kelancaran dan kenyamanan pelayanan. Kondisi ini terjadi karena alokasi anggaran pemerintah daerah terbatas, ditambah kebijakan efisiensi anggaran dari pemerintah pusat, sehingga pembaruan dan perbaikan fasilitas tidak dapat dilakukan secara optimal. Akibatnya, beberapa proses pelayanan harus dilakukan secara manual dan kenyamanan masyarakat maupun petugas menjadi terganggu.

b. Ruang Tunggu yang Terasa Sempit dan Panas

Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan adalah ruang tunggu yang sempit dan panas. Jumlah kursi yang terbatas tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang datang, sehingga sebagian warga harus berdiri atau menunggu di luar saat pelayanan ramai. Kondisi ruang juga kurang nyaman karena ventilasi yang tidak memadai dan pendingin ruangan, baik kipas angin maupun AC, tidak berfungsi optimal atau posisinya jauh dari area tunggu, sehingga udara terasa panas dan pengap. Situasi ini menurunkan kenyamanan masyarakat saat menunggu layanan administrasi, terutama pada jam sibuk. Selain itu, keterbatasan ruang dan fasilitas ini berpotensi mengurangi efektivitas pelayanan, menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, serta menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan PATEN.

2. Faktor Pendukung

a. Motivasi dari Pimpinan dalam Mendorong Pelayanan yang Ramah

Faktor pendukung kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Batang Alai Selatan adalah motivasi pimpinan dalam mendorong sikap ramah dan profesional petugas. Arahan rutin saat apel Senin, pengawasan kinerja, serta pemberian teguran atau apresiasi membuat petugas terdorong menjaga etika pelayanan dan melayani masyarakat sesuai standar. Selain itu, komunikasi terbuka antara pimpinan dan petugas membantu menyelesaikan kendala pelayanan secara cepat. Lingkungan kerja yang kondusif dan dukungan pimpinan turut meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Keberlanjutan motivasi ini membuat kualitas pelayanan tetap konsisten meskipun jumlah masyarakat yang dilayani meningkat. Faktor ini juga mendorong petugas untuk terus meningkatkan kompetensi dan menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, dorongan motivasi dari pimpinan menciptakan budaya kerja positif yang memperkuat profesionalisme seluruh petugas.

b. Pengalaman Kerja yang Mempengaruhi Tingkat Keterampilan Petugas

Faktor pendukung kualitas pelayanan PATEN di Kecamatan Batang Alai Selatan adalah pengalaman kerja petugas yang memengaruhi keterampilan dan kepercayaan diri. Petugas yang telah lama bekerja lebih memahami prosedur, persyaratan, dan alur pelayanan, sehingga mampu menyelesaikan layanan dengan cepat dan tepat. Selain itu, pengalaman kerja yang lebih lama membuat petugas lebih terampil dalam memecahkan masalah dan tidak ragu dalam mengambil keputusan sesuai ketentuan yang berlaku. Pengalaman ini juga memungkinkan petugas memberikan pelayanan yang lebih ramah dan komunikatif kepada masyarakat. Lebih jauh, petugas berpengalaman mampu mengantisipasi kendala dan memberikan solusi yang efisien, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, secara keseluruhan tergolong cukup baik. Dari aspek sarana dan prasarana (Tangibles), fasilitas pendukung pelayanan masih memiliki keterbatasan. Beberapa peralatan seperti komputer dan alat perekam e-KTP mengalami kerusakan, jaringan internet kurang stabil, serta jumlah kursi dan sistem pendingin ruang tunggu belum memadai. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat harus menunggu di luar atau merasakan ketidaknyamanan saat antrean ramai. Meski demikian, kebersihan, kerapian, dan keteraturan ruang pelayanan terjaga, sehingga mendukung kenyamanan dan kelancaran interaksi antara petugas dan masyarakat. Dari dimensi keandalan (Reliability), petugas PATEN di Kecamatan Batang Alai Selatan mampu menyediakan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai prosedur. Petugas memahami SOP, cek dokumen dengan cermat, serta memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada masyarakat. Keandalan petugas ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan penyedia layanan, meskipun kecepatan penyelesaian terkadang menurun saat antrean padat atau terjadi gangguan teknis.

Aspek daya tanggap (Responsiveness) menunjukkan bahwa petugas cepat dan tepat dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat. Petugas bersedia menerima kritik dan saran, menawarkan solusi, serta menjelaskan kendala yang terjadi. Namun, respons dan ketepatan waktu pelayanan menurun saat jumlah pengunjung meningkat, petugas tidak lengkap, atau terjadi kegiatan internal kantor. Meski demikian, interaksi langsung antara petugas dan masyarakat tetap berjalan efektif, sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan dilayani secara profesional. Dalam dimensi jaminan (Assurance), petugas menunjukkan keramahan, sopan santun, dan profesionalisme melalui penerapan prinsip 5S (senyum, salam, sapa, sopan, sabar), menjaga komunikasi santun, serta memberi penjelasan dengan bahasa halus dan tenang. Sikap ini membangun kepercayaan masyarakat, meskipun konsistensi perlu ditingkatkan pada kondisi pelayanan yang padat.

Sedangkan dimensi empati (Empathy) tercermin dari sikap tegas namun penuh perhatian, kemampuan memahami kebutuhan masyarakat, serta memberikan perhatian khusus pada kelompok rentan. Petugas mendengarkan keluhan dengan sabar, membantu menyelesaikan kesulitan, dan tetap tegas sesuai prosedur, sehingga menumbuhkan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat. Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan PATEN terdiri dari faktor penghambat dan faktor pendukung. Faktor penghambat antara lain keterbatasan anggaran untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana/prasarana, serta ruang tunggu yang sempit dan panas. Sedangkan faktor pendukung mencakup motivasi pimpinan dalam mendorong sikap ramah dan profesional petugas melalui arahan rutin, pengawasan, teguran, dan apresiasi, serta pengalaman kerja petugas yang meningkatkan keterampilan, kepercayaan diri, dan kemampuan mengambil keputusan yang tepat.



DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2009) *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Anonim (2010) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.
- Pasolong, H. (2019) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Maulidiah, S. (2014) *Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Astuti, S. (2021) *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. STIA Amuntai.
- Bari, A. (2021) *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara*. STIA Amuntai.
- Widiastuti, (2024) *Kualitas Pelayanan Publik*. Sumatera Barat: PT Mafy Media Literasi Indonesia.