JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 1, No. 3, 2024

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Rahmah[1], Ni Made Musiyani Anjasmari[2], M. Husaini[3]
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: rahmahrahimah268@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, karena kurangnya pegawai paten di loket pelayanan, tidak adanya SOP yang terpajang dipapan informasi/didinding kantor camat dan sarana prasarana tidak mencukupi.Untuk mengetahui hal tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian desrkiptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dari 10 orang. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian dengan indikator memberikan pelayanan yang tepat dinilai tidak tepat, indikator memberikan pelayanan dengan benar dan cepat, aset penunjang dan tenaga kerja masih kurang dan indikator ketanggapan pegawai, memberikan pelayanan sesuai dengan etika dan moral, kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna layanan sudah baik. Faktor pendukungnya kemampuan pegawai bagus dan faktor penghambatnya anggaran yang terbatas, belum ada penerimaan ASN, penandatanganan masih manual dan kurangnya komunikasi dan informasi. Diharapkan kepada Camat Danau Panggang untuk mengusulkan anggaran lebih untuk penambahan sarana prasarana dan sumber daya manusia, memberikan pelatihan kepada pegawai dan implementasikan tandatangan elektronik pada PATEN, pegawai kantor camat untuk meningkatkan potensi, kinerja dan keaktifannya dalam pelayanan dan masyarakat mencari tahu lagi informasi mengenai pelayanan (lebih terbuka dalam memberikan pendapat) agar mudah nantinya.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

ABSTRACT

The quality integrated sub-district administrative service (PATEN) at the Danau Panggang Sub-District Office North Hulu Sungai Regency is quite good.The issues include a lack of patent employees at the service counter, absence of SOPs displayed on the information board/wall, and inadequate facilities infrastructure. Using descriptive research type with qualitative research approach. Collecting data through observation, interviews and documentation from 10 people. Data analysis involves data reduction, data presentation and conclusion drawing. The study results indicate that the services are not entirely appropriate, as there ara shortcomingsin providing correct and timely services, supporting assets and labor.. Howeve, indicators such as employee responsiveness, ethical service delivery and attentiveness to service user's needs are positive. Supporting factors include good employee abilities, while inhibiting factors are a limited budget, no new ASN acceptance, manual signing processes and lack of communication and information. Recommendations include proposing a higher budget for infrastructure and human resources, providing employee training, implementing electronic signatures, enhancing employee potential, performance and activeness in services and encouraging the public to seek more information about services delivery.

Keywords: *Quality,Sub-District Integrated Administrative Services (PATEN).*

PENDAHULUAN

Pemerintah adalah "*public service*" pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri melainkan untuk melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas. Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai tujuan dari Pendayagunaan Aparatur Negara. Dalam kaitan inilah, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan serta dilaksanakan oleh semua para Aparatur Pemerintah.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Anonim, 2009).

Pemerintah Daerah memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi yang efektif dan efisien kepada masyarakat sebagai penyelenggara pelayanan publik. Kantor camat merupakan instansi pemerintah sebagai perpanjangan tangan pemerintah pusat dan daerah yang bertanggungjawab atas administrasi di tingkat kecamatan. Kualitas pelayanan administrasi adalah salah satu aspek kunci dari pelayanan publik yang baik.

Implementasi sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah. PATEN menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Pasal 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat (Anonim, 2010), artinya hanya melalui satu meja loket pelayanan masyarakat berhubungan dengan petugas di meja loket pelayanan. Bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi, menyederhanakan prosedur administrasi, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di tingkat kecamatan sehingga masyarakat dengan mudah mengakses berbagai pelayanan administratif.

Kantor Camat Danau Panggang merupakan salah satu instansi/kantor yang menerapkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN), ada 2 jenis pelayanan yang tersedia yaitu bidang perizinan dan bidang non-perizinan. Adapun contoh pelayanan di bidang perizinan meliputi: izin mendirikan bangunan, izin mengumpulkandata dan rekomendasi/legalisasi permohonan HO/SIUP/SITU/dll. Sedangkan contoh pelayanan di bidang non-perizinan meliputi: dispensasi nikah, SKCK (pengantar), surat keterangan tidak mampu (SKTM), surat keterangan ahli waris, suratpengumpulan orang banyak/keramaian (pengantar), surat keterangan rekomendasi penelitian/survei, surat keterangan/rekomdasi proposal bantuan dan dan sura keterangan lainnya. Untuk pelayanan administrasi pemerintahan seperti pembuatan kartu keluarga (KK), KTP, surat keterangan kematian dan lainnya, kantor camat tidak menyediakan pelayanan tersebut lagi karena sudah dialihkan ke desa, untuk surat keterangan tidak mampu (SKTM) sebagian juga sudah desa yang menanganinya dan kantor camat sekedar mengetahui saja.

Masalah yang ditemukan meliputi kurangnya pegawai PATEN di loket pelayanan, tidak adanya SOP/informasi mengenai pelayanan administrasi yang terpajang dipapan informasi/didinding kantor dan sarana prasaran yang kurang memadai untuk pelayanan yang maksimal di kantor camat. Tujuan penelitian di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu

Sungai Utara untuk mengetahui bagaimana kualitas PATEN dan penyebab yang memengaruhinya guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi kualitas pelayanan di Kantor Camat Danau Panggang.

Adapun penelitian terdahulu pada Kantor Camat Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah tentang kualitas PATEN mendapatkan hasil yang secukupnya berkualitas karena aspek ketepatan waktu, kemampuan pegawai, tindakan diskriminatif, keramahan pelayanan, fasilitas yang memadai, jumlah pegawai, kecepatan, pembaharuan/hal-hal baru, penanganan permintaan khusus, tempat parkir yang memadai, petunjuk arah dan kebersihan lingkungan sudah berkualitas. Dan aspek yang belum berkualitas yaitu lamanya pemberian pelayanan, ketelitian pegawai, kesiapan petugas, peralatan yang belum memadai dan petunjuk arah. Disamping itu faktor pendorongnya kemmpuan pegawai, ruangan,pembaharuan/hal-hal baru, tempat parker, kebersihan lingkungan dan faktor penghambatnya kurangnya sumber daya manusia, lamanya pemberian pelayanan, kesiapan pegawai, peralatan dan ketelitian pegawai (Hafifah, 2022)

Penelitian yang lain di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi perihal kualitas PATEN. Hasil penelitiannya baik tetapi belum mencapi potensi penuh, dilihat dari tidak tepat waktunya dalam porses penyelesaian berkas dan sarana prasarana belum sepenuhnya terpenuhi. Dan hambatannya dari faktor internal yaitu saran dan prasarana yang terbatas dan faktor eksternalnya kesadaran dari masyarakat (Rahayu, 2021)

Kata “kualitas” memiliki banyak arti salah satu diantaranya adalah suatu hal yang digunakan untuk menilai sesuatu yang sesuai dengan tingkatan ataupun spesifiksinya. Jika spesifikasi terpenuhi, maka kualitasnya bagus/baik dan kebalikannya. Kalau tidak terwujud spesifikasinya, bisa dianggap buruk. Oleh karena itu, pengukuran diperlukan untuk menentukan kualitas. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*). Menurut Goetsch Davis kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk/barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Saleh, 2021). Menurut Gaspersz dasar kualitas terdiri dari: 1) sejumlah keistimewaan produk, keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk dan 2) segala sesuatu yang terbebas dari kerusakan atau kekurangan (Mukarom and Laksana, 2015).

Menurut Undang-Undang Pokok Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/produk, jasa, atau kegiatan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, penyelenggara pemerintahan, penyelenggara pembangunan, penyelenggara swasta yang dibentuk dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dan badan hukum lain yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan Publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Penetapan kualitas pelayanan dielaborasi dalam tiga sudut pandang. Pertama, pengaruh kebijakan pemerintah yang melaksanakan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah). Kedua, kualitas yang ditetapkan. Ketiga, penilaian terhadap

birokrasi yang melakukan pelayanan. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan, kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik. Menurut Lewis dan Gilman bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada (Hayat, 2017). Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Pasolong, 2017).

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pelayanan yang diselenggarakan untuk melayani masyarakat untuk guna memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat dan dapat mencerminkan kinerja dari pelayanan yang telah diberikan. Artinya, kualitas pelayanan adalah pelayanan yang baik ataupun tidak berdasarkan apa yang telah kita berikan kepada masyarakat/pelanggan dan pelayanan tersebut apakah memuaskan atau tidak, apabila memuaskan berarti pelayanan yang telah kita berikan tadi sudah dapat dikatakan berkualitas, begitupun sebaliknya apabila pelayanan yang kita berikan belum memuaskan maka pelayanannya belum berkualitas. Menurut Sinambela, dkk mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari(Pasolong, 2017):

1)Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2)Akuntabilitas, yaitu pelayan yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3)Kondisional, yaitu pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4)Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
5)Kesamaan Hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social; dan
6)Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Dari penjelasan diatas kualitas pelayanan adalah pelayanan yang baik berdasarkan apa yang kita berikan kepada pelanggan atau masyarakat dan pelayanan tersebut dapat memuaskan, maka pelayanan itu sudah dapat dikatakan berkualitas.

Menurut Fizsimmons mengemukakan kualitas pelayanan terdapat ada 5 indikator(Mukarom and Laksana, 2015), yaitu: 1)*Reliability* (Kehandalan), yaitu yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar; 2)*Tangibles* (Berwujud), yaitu yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya; 3)*Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; 4)*Assurance* (Jaminan), yaitu yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; 5)*Empathy* (Empati), yaitu yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Atep kualitas pelayanan dipengaruhi beberapa faktor penting yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan (Hiplunudin, 2017) yaitu 1)Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan SDM, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. 2)Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola pelayanan

penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat dan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) adalah suatu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya dari permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Arti satu tempat disini adalah hanya cukup melalui satu meja loket pelayanan yang mana masyarakat hanya berhubungan dengan petugas di meja loket pelayanan di kecamatan. Dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada msayarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat disini berarti cukup melalui satu meja/loket pelayanan. Sistem ini memosisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja loket pelayanan di kecamatan.

PATEN diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan ini terutama terlihat dari aspek waktu dan biaya pelayanan serta terukur sesuai dengan standar pelayanan.

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat dalam Pasal 5, yaitu:

a)Substantif;
b)Administratif; dan
c)Teknis

Persyaratan administratif sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 5 huruf b, meliputi:

a)Standar pelayanan; dan
b)Uraian tugas personel kecamatan.

Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud pada pada Pasal 5 ayat (1) huruf a, meliputi:

a)Jenis pelayanan;
b)Persyaratan pelayanan;
c)Proses/prosedur pelayanan;
d)Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan;
e)Waktu pelayanan; dan
f)Biaya pelayanan.

Persyaratan teknis sebgaimana yang dimaksud dalam Pasal 5 huruf c meliputi:

a)Sarana prasarana; dan
b)Pelaksana teknis

METODE

Menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kualitatif pada Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan teknik *purposive sampling* yang berjumlah 10 orang.

Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. (Anggara, 2016)

1. Reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdahanaan, pengabstrakan, dan transfomasi data besar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan;
2. Penyajian data yaitu sekumpulan informasi sistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan; dan

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi yaitu pernyataan singkat tentang hasil analisis deskripsi dan pembahasan tentang hasil yang telah dilakukan di bab sebelumnya. Langkah verifikasi ini dilakukan sejak permulaan, pengumpulan data, pembuatan pola-pola, penjelasan konfigurasi yang mungkin, dan alur sebab akibat serta proposisi.

Uji kredibilitas data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif menggunakan bahan referensi dan mengadakan *member check* (Sugiyono, 2019):

1. Perpanjangan pengamatan yaitu peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dalam perpanjangan pengamatan ini, data yang diperoleh apakah sudah benar, berubah atau tidak. Apabila datanya dicek kembali sudah benar maka berarti kredibel, maka waktu pengamatan dapat diakhiri;
2. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara cermat dan berkesiambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dansistematis;
3. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagi sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu;
4. Analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Apabila tidak ada lagi data yang berbeda tersebut maka data yang ditemukan sudah dapat dipercaya;
5. Menggunakan bahan referensi adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh si peneliti; dan
6. Mengadakan member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh sipeneliti kepada pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data maka data tersebut valid.

PEMBAHASAN

Hasil dari kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Fizsimmons yaitu *reliability, tangibles, responsiveness, assurance* dan *empathy* (Mukarom and Laksana, 2015).

1. *Reliability* (Kehandalan)
   a. Memberikan Pelayanan yang Tepat

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dalam memberikan pelayanan yang tepat pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang tidak tepat karena kurangnya pegawai dalam memberikan pelayanan bahkan juga ketiadaan pegawai PATEN di Kantor Camat Danau Panggang, yang mana seharusnya ada 3 atau 4 orang yang menjaga meja loket pelayanan didepan.

      Hal tersebut tidak sesuai dengan teori Fizsimmons dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *reliability* (kehandalan) ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat.

   b. Memberikan Pelayanan yang Benar

      Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang dalam memberikan pelayanan yang benar dinilai kurang benar karena tidak adanya SOP (standar operasional prosedur) yang terpajang di papan pengumuman/di sekitar dinding kantor camat (tidak transparansinya informasi), jadi masyarakat yang datang berurusan tidak mengetahui informasi-informasi pelayanannya secara jelas dan detail.

Hal tersebut tidak sesuai dengan teori Fizsimmons dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *reliability* (kehandalan) ditandai dengan memberikan pelayanan yang benar.

2. *Tangibles* (Berwujud)
   a. Sarana dan Prasarana

      Didasarkan pada hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa sarana prasarana masih kurang memadai dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau karena tidak adanya komputer dan printer ditempat meja loket pelayanan, tidak adanya kipas angin ditempat tunggu pengguna layanan dan tidak adanya papan informasi mengenai informasi alur-alur pengadministrasi dan lainnya.

      Hal ini tidak sesuai dengan teori Fizsimmons dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *tangibles* (berwujud) ditandai dengan tersedianya sumber daya lainnya, dalam artian yang nampak pada pandangan kita (berwujud) seperti sumber daya manusianya (pegawai), sarana prasarananya (alat-alat komputer, printer, ruangannya, papan informasi yang berisikan alur-alur pengadministrasi dan lainnya).

   b. Sumber Daya Manusia (Pegawai)

      Berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa sumber daya manusia (pegawai) pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang masih kurang karena keterbatasannya sumber daya manusianya, yang mana banyak posisi inti yang kosong karena pegawainya sudah pensiun dan sementara waktu digantikan oleh PLT (penjabat lanjutan) serta belum adanya penerimaan ASN (Aparatur Sipil Negara).

      Hal ini tidak sesuai dengan teori Fizsimmons dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *tangibles* (berwujud) ditandai dengan tersedianya sumber daya lainnya dalam artian yang nampak dipandangan kita (berwujud), seperti sumber daya manusianya (pegawai), sarana prasarananya (alat-alat komputer, printer, ruangannya, papan informasi yang berisikan alur-alur pengadministrasian/prosedur pelayanan dan lainnya).

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
   a. Memberikan Pelayanan dengan Cepat

      Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang dalam memberikan pelayanan kurang cepat karena hanya satu orang pegawai saja yang memberikan pelayanannya di loket pelayanan didepan sekaligus pegawai tersebut yang menguruskan surat-suratnya sendirian serta komputer dan printernya tidak ada ditempat meja loket pelayanan melainkan didalam ruangan Kasi Pmemerintahan, Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat (P3M), yang mana komputer tersebut satu-satunya yang dimiliki di kantor camat dan dipakai secara bergiliran dan juga pernah ditemui surat yang diminta pengguna layanan tertunda dikarenakan pegawai yang bagian penandatanganan tidak berada ditempat karena mengikuti rapat diluar/bepergian dinas yang mana penandatanganan tersebut tidak dapat diwakilkan Jadinya, pelayanan tersebut masih dikatakan kurang cepat.

      Hal ini tidak sesuai dengan teori Fizsimmons dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *responsiveness* (ketanggapan) ditandai dengan memberikan pelayanan dengan cepat.

   b. Ketanggapan Pegawai dalam Melayani Pengguna Layanan

      Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara bahwa pegawai pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang sudah tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena pegawainya langsung merespon apa maksud dan tujuan dari masyarakat yang datang berurusan ke Kantor Camat Danau Panggang.

Hal ini sudah sesuai dengan teori Fizsimmons dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin WIjaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *responsiveness* (ketanggapan) ditandai dengan ketanggapan pegawai dalam melayani pengguna layanan.

4. *Assurance* (Jaminan)
   a. Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Etika

      Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi bahwa etika pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang sudah baik dan bagus dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat karena pegawainya baik, ramah dan sopan dalam bertutor kata dan bertindak dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan atau masyarakat yang datang berurusan ke Kantor Camat Danau Panggang.

      Hal ini sudah sesuai dengan teori Fizsimmons pada (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *assurance* (jaminan) ditandai dengan memberikan pelayanan sesuai dengan etika.

   b. Memberikan Pelayanan Sesuai dengan Moral

      Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi bahwa pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang sudah baik, bagus dan sesuai dengn moral dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat karena pada saat masyarakat datang ke Kantor Camat Danau Panggang untuk mengurus sesuatu, pegawainya bersikap baik, sopan santun dan ramah dalam berkomunikasi maupun bertindak dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan atau masyarakat.

      Ini sesuai pada teori Fizsimmons dari (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *assurance* (jaminan) ditandai dengan memberikan pelayanan sesuai dengan moral.

5. *Empathy* (Empati)
   a. Kemauan untuk Mengetahui Keinginan Pengguna Layanan

      Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara bahwa pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang sudah ada kemauannya untuk mengetahui keinginan dari pengguna layanan saat proses pelayanan berlansung karena apabila ada masyarakat yang datang berurusan ke Kantor Camat Danau Panggang, pegawainya langsung bertanya seperti atas nama siapa, darimana, ada perlu apa dan menyuruh untuk mengisi buku tamu yang tersedia.

      Hal ini sudah sesuai dengan teori Fizsimmons dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *empathy* (empati) ditunjukkan dengan niat untuk memahami keinginan pengguna layanan.

   b. Kemauan untuk Mengetahui Kebutuhan Pengguna Layanan

      Berdasarkan hasil dari observasi dengan wawancara bahwa pegawai pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang sudah ada kemauannya untuk mengetahui kebutuhan dari pengguna layanan atau masyarakat karena apabila ada masyarakat yang datang ke Kantor Camat Danau Panggang, pegawainya langsung bertanya seperti siapa, alamat, keperluannya apa dan menyuruh untuk mengisi buku tamu yang tersedia.

      Hal ini sudah sesuai dengan teori Fizsimmons dalam (Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015:108) yang mengatakan bahwa *empathy* (empati) ditandai dengan kemauan untuk mengetahui kebutuhan pengguna layanan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara ada dua yaitu:

a. Faktor Pendukung
   1) Kemampuan Pegawai Bagus

      Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi bahwa faktor pendukungnya dari kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara ialah kemampuan pegawainya sudah bagus karena

pada saat memberikan pelayanan berlangsung kepada masyarakat yang datang ke Kantor Camat Danau Panggang pegawainya tanggap dan langsung bertanya seperti atas nama siapa, darimana, ada perlu apa lalu menyuruh untuk mengisi buku tamu yang tersedia dengan sikap yang, baik, sopan dan ramah.

b. Faktor Penghambat

1) Anggaran yang Terbatas

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi faktor peenghambat dari kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah anggaran yang terbatas mengakibatkan sarana prasarana yang kurang memadai, seperti kurangnya komputer, printer dan lainnya. Yang mana komputer dan printer untuk bagian PATEN hanya satu unit, dan digunakan secara bergantian dengan pegawai yang ingin memerlukannya serta tempatnya pun terpisah dengan meja loket pelayaan melainkan didalam ruangan Kasi P3M, jadi hal tersebut dapat menghambat prosesnya pelayanan ataupun melakukan pekerjaannya dan dana yang digunakan untuk penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor ada akan tetapi tidak mencukupi akan fasilitas di kantor camat, yang mana apabila ada keperluan yang lebih dibutuhkan maka anggaran tadi digunakan untuk hal tersebut.

2) Belum ada Penerimaan ASN

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi faktor peenghambat dari kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah belum adanya penerimaan ASN, yang mana di Kantor Camat Danau Panggang pegawainya terbatas terdiri dari 8 orang pegawai dan 5 orang honorer karena pegawainya sudah ada yang pensiun dan mencapai batas usianya dan juga tidak ada lagi perekrutan pegawai baru/honorer karena sudah ada kebijakannya juga untuk tidak dapat lagi menambah pegawai baru untuk honorer khususnya di Kantor Camat Danau Panngang.

3) Penggunaan Penandatanganan Masih Manual

Berdasarkan dari wawancara dan observasi faktor peenghambat dari kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah proses penandatanganannya masih manual, karena apabila pegawai yang bersangkutan (camat atau kasinya) pada bagian penandatanganan tidak berada ditempat (mengikuti rapat atau tugas luar) dan ada surat yang ingin ditandatangani maka proses penyelesaian surat-menyuratnya tertunda sampai pegawai yang bersangkutan tadi berhadir ke kantor.

4) Kurangnya Komunikasi dan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah kurangnya komunikasi dan informasi karena pernah ada ditemui masyarakat yang datang berurusan ke Kantor Camat setelah dicek ternyata masih ada yang kurang atau ada kesalahan dalam penulisan format, hal ini terjadi karena kurangnya komunikasi dan informasi seperti tidak adanya informasi mengenai pelayanan atau SOP (standar operasional prosedur) yang terpajang di papan informasi/didinding kantor camat sehingga masyarakat atau pengguna layanan yang datang mengurus sesuatu tidak mengetahui informasi tersebut dengan jelas dan untuk informasinya disampaikan secara lisan pada saat proses pelayanan berlangsung, jadi hal tersebut dapat menimbulkan kesalahpahaman dalam pemberian informasi pelayanan.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, hasil penelitian tersebut adalah: 1 indikator yang tidak tepat, 4 indikator masih kurang dan 5 indikator sudah baik, diantaranya yaitu indikator memberikan pelayanan yang tepat dinilai tidak tepat karena kurangnya pegawai dalam pelayanan

berlangsung, yang mana hanya satu orang pegawai saja yang bertugas menjaga meja loket pelayanan yang seharusnya ada 3 atau 4 orang yang berjaga dimeja loket pelayanan tersebut, indikator memberikan pelayanan dengan benar dinilai masih kurang dikarenakan tidak adanya SOP (standar operasional prosedur) yang terpajang di papan pengumuman (tidak tranparansinya informasi), jadinya kita/masyarakat yang datang berurusan tidak mengetahui informasi-informasi pelayanannya secara jelas dan detail, indikator sarana prasarana dan sumber daya manusia dinilai kurang memadai karena kurangnya alat-alat komputer dan printer, tidak adanya SOP yang terpajang dipapan informasi/didinding kantor dan kurangnya pegawai di kantor camat, indikator memberikan pelayanan dengan cepat dinilai kurang cepat karena kurangnya pegawai di kantor camat terkhusus bagian PATEN, yang hanya ada satu orang yang bertugas menjaga meja loket pelayanan sekaligus yang menguruskan surat-suratnya sendirian terlebih lagi hanya ada satu komputer dan printer yang dimiliki dan dipakai secara bergiliran serta tempatnya didalam ruangan Kasi P3M bukan diloket pelayanan, indikator ketanggapan pegawai dalam melayani pengguna layanan sudah baik karena apabila ada masyarakat yang datang langsung direspon, indikator memberikan pelayanan sesuai dengan etika dan sesuai dengan moral sudah baik karena pegawainya baik, ramah, bertotur kata yang sopan, indikator kemauan untuk mengetahui keinginan pengguna layanan dan kemauan untuk mengetahui kebutuhan pengguna layanan sudah baik karena apabila ada masyarakat datang berurusan ke kantor camat pegawainya langsung bertanya kepada masyarakat tersebut siapa, alamat, keperluannya, dan disuruh untuk mengisi buku tamu. Dan terdapat ada dua faktor yang memengaruhinya yaitu faktor pendukungnya adalah kemampuan pegawai bagus dan faktor penghambatnya adalah anggaran yang terbatas, belum adanya penerimaan ASN, penggunaan penandatanganan masih manual dan kurangnya komunikasi dan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Anggara, S. (2016) *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV.Pustaka Setia.

Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.

Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.

Anonim (2009) *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Anonim (2010) *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Pasal 1 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan*.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hafifah, N. (2022) *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Labuan Amas Utara kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Hayat (2017) *Manajemen Pelayanan Publik*. Raja Grafindo.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN

PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Mukarom, Z. and Laksana, M.W. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Edited by B. Ahmad. Bandung: CV Pustaka Setia.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Pasolong, H. (2017) *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rahayu, E.T. (2021) *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) DI Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Saleh, A.M. (2021) *Komunkasi Pelayanan Publik: Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing.

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Sugiyono (2019) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alphabet.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.