

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN

Haris¹, Munawarah², Reno Affrian³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: harisharis5473@gmail.com

ABSTRAK

Sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik terdiri dari sistem pelayanan terpadu satu pintu dan atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Bersumber pada observasi yang dilakukan, peneliti menemukan Lemahnya kinerja petugas dalam melayani warga, Peralatan, Petugas yang masih kurang dalam menggunakan alat bantu, aspek informasi, dan Kurangnya publikasi tentang kecamatan serta sulit mengakses informasi. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk (1) Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dan (2) Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Pengambilan informan di lakukan dengan cara tehnik purposive (bertujuan) dengan jumlah informan 12 orang. Teknik Analisis data yang dilakukan adalah Kondensasi data, Penyajian data, dan kesimpulan/verification.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terpadu Di kantor kecamatan Tebing Tinggi kabupaten Balangan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang diberikan masih belum berkualitas. Hal ini dilihat dengan adanya keluhan masyarakat mengenai kedisiplinan petugas, sarana dan prasarana yang masih kurang seperti kursi, meja dan komputer, pelayanan yang diberikan lambat karena kemampuan petugas kurang dalam menggunakan alat bantu, tidak adanya papan informasi dan akses persyaratan pelayanan di depan dan tidak adanya informasi prosedur atau tahapan pelayanan yang membuat masyarakat tidak tahu berkas apa saja yang di bawa nantinya. (1) Faktor penghambat yaitu : 1. sarana dan prasarana yang kurang memadai 2. sumber daya pegawai yang kurang optimal (2) Faktor pendukung yaitu : 1. komunikasi yang baik 2. lingkungan kerja yang kondusif.

Saran Kepada camat Tebing Tinggi agar lebih berusaha untuk bersikap tegas terhadap pegawai dan memberikan arahan kepada seluruh pegawai untuk lebih disiplin dan Kepada staff pelayanan agar lebih meningkatkan kedisiplinan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih baik lagi.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan Administrasi Terpadu, Balangan

ABSTRACT

The integrated service system is a unified process of managing services for several types of services that are carried out in an integrated manner with service standards. The integrated service system physically consists of a one-stop integrated service system and/or a one-roof integrated service system. Based on the observations made, the researcher found the weak performance of officers in serving residents, Equipment, Officers who are still lacking in using assistive devices, information aspects, and Lack of publications about the sub-district and difficulty accessing information. Therefore, the researcher aims to (1) To find out the quality of integrated sub-district administration services (PATEN) at the Tebing Tinggi sub-district office, Balangan Regency and (2) What factors influence the quality of integrated sub-district administration services (PATEN) at the Tebing Tinggi sub-district office, Balangan Regency.

This study uses a qualitative descriptive research type. Informants were taken using a purposive technique (purposeful) with 12 informants. The data analysis techniques used were data condensation, data presentation, and conclusions/verification.

The results of the study showed that the quality of integrated services at the Tebing Tinggi sub-district office, Balangan Regency, the integrated sub-district administration services (PATEN) provided were still not

of good quality. This was seen early on with complaints from the public regarding the discipline of officers, facilities and infrastructure that were still lacking such as chairs, tables and computers, the services provided were slow because the officers were not able to use assistive devices, the absence of information boards and access to service requirements at the front and the absence of information on procedures or stages of service which made the public not know what files to bring later. (1) Inhibiting factors are: 1. inadequate facilities and infrastructure 2. less than optimal employee resources (2) Supporting factors are: 1. good communication 2. conducive work environment.

Suggestions to the Tebing Tinggi sub-district head to make more efforts to be firm with employees and provide direction to all employees to be more disciplined and to service staff to improve discipline so that the services provided to the community are even better.

Keywords : *Quality, Integrated Administrative Services, Balangan*

PENDAHULUAN

Berdasarkan pada syarat yang diatur dalam undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, ditekankan kalau dalam penyelenggaraan pelayanan publik, harus ada standar pelayanan publik. Dalam syarat ini hingga penyelenggara berkewajiban Menyusun serta menetapkan standar pelayanan dengan mencermati keahlian penyelenggara, kebutuhan warga, dan serta keadaan area lingkungan.

Berdasarkan Undang-Undang No 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah. Yang menyatakan daerah kabupaten/kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan kordinasi penyelengaran pemerintahan, pelayanan publik, serta pemerdayaan masyarakat Desa/Kelurahan. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara atas setiap barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang sudah disediakan. Salah satu misi dan tujuan pembentukan birokrasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum (publik). Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas adalah sejarah dan meningkatnya pengetahuan masyarakat, disamping karena tumbuhnya iklim yang lebih demokratis dalam pengelolaan administrasi publik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut dilakukan upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima (Mulia, 2021).

Berdasarkan Peraturan Bupati (PERBUP) No. 13 pasal 8 tahun 2016 penyelenggaraan pelayanan publik, sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintergrasi dengan standar pelayanan. Sistem pelayanan terpadu secara fisik terdiri dari sistem pelayanan terpadu satu pintu dan atau sistem pelayanan terpadu satu atap. Proses pelayanan terpadu dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahanan penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab serta mengupayakan atas pemberian pelayanan yang baik. Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan warga, Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan selaku upaya memenuhi kebutuhan, menerima pelayanan, serta sanggup melaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Restu and Diana, 2022). Salah satu instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik merupakan Kantor Kecamatan. Contoh pelayanan di kantor kecamatan Tebing Tinggi dalam bentuk pelayanan administrasi terpadu yaitu Pelayanan Perizinan Seperti penerbitan izin usaha, pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), kartu keluarga (KK), Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran, Pelayanan Pengurusan Surat keterangan, Pelayanan Pembuatan Akta Kematian, Pelayanan Pengurusan Surat Keterangan Pindah Kecamatan dan lain- lain, pelayanan umum seperti legalisasi surat-surat keterangan dan lain-lain.

Bersumber pada observasi yang dicoba penulis di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi, penulis menemukan masalah terkait pelayanan administrasi kecamatan terpadu (PATEN) yaitu :

1. Lemahnya kinerja petugas dalam melayani warga. Di saat ini Kecamatan Tebing belum bisa memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada warga. Petugas kurang disiplin berkaitan dengan ketepatan waktu, baik jam kerja ataupun jam pelayanan. sehingga menyebabkan proses layanan jadi terhambat.
2. Peralatan seperti komputer, printer, meja, kursi yang masih kurang untuk menunjang kinerja di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi, sehingga perlu diadakan lagi untuk kebutuhan pelayanan kepada masyarakat agar bisa lebih optimal. Seperti tidak adanya alat cetak KTP dan komputer, meja pelayanan, kursi, AC, kipas angin dan masih banyak yang kurang serta barang-barang yang lain.
3. Mengenai petugas yang masih kurang dalam menggunakan alat bantu berupa komputer dan perangkat lain yang menunjang kegiatan pelayanan. Seperti menggunakan alat rekam KTP (kartu Tanda Penduduk) hanya satu orang yang bisa menggunakannya jika orang tersebut tidak ada maka pelayanan tidak bisa di lakukan serta waktu pembuatannya yang lama. Masih ada petugas yang belum dapat menggunakan komputer dengan baik dan kekurangan jumlah pegawai.
4. Adanya berhubungan dengan aspek informasi yaitu belum adanya alur atau prosedur kepengurusan surat-surat yang tertera di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi. Masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan terlalu rumit sehingga masyarakat sulit mengerti dengan alur dan prosedur pelayanan.
5. Kurangnya publikasi tentang kecamatan serta sulit mengakses informasi tentang kecamatan menyebabkan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan yang ada di kecamatan Tebing Tinggi.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu. Maka dapat dilakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan ?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan ?

Adapun Tujuan Penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui Bagaimana kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Pengambilan informan di lakukan dengan cara tehnik purposive (bertujuan). Menurut (Sugiyono., 2017) “Teknik purposive adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Maksud pertimbangan tertentu contohnya orang tertentu yang dianggap tahu tentang apa yang kita ingin cari tahu, ataupun orang sebagai yang memiliki jabatan yang akan memudahkan peneliti untuk menemukan objek/subjek yang ingin diteliti. Dengan jumlah informan 12 orang.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu

1. Metode observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung.
2. Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan petuas di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.
3. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dengan melihat secara langsung dokumen yang berhubungan dengan sejarah berdiri, struktur organisasi, komposisi karyawan, hasil laporan, keterangan-keterangan secara tertulis, tergambar maupun tercetak. Dokumen tersebut kemudian digunakan sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menafsirkan hasil penelitian yang berkaitan dengan aktivitas kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi.

Dengan tehnik analisis data yang dilakukan oleh peneliti :

1. Kondensasi data Merupakan proses berfikir sintesis yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan memfokuskan menstransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan. Seperti telah dikemukakan, semakin lama meneliti dilapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui Kondensasi data. Mereduksi data berarti merangkum. memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.
2. Penyajian data (*Data Display*), Mendisplaykan data yang dapat berupa bentuk tabel, grafik dan lain- lain. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. *Verification (Conclusion Drawing)* Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti- bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. (Saleh, 2021)

PEMBAHASAN

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti : *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*) (Rahmawati and Subadi, 2020).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Kualitas pelayanan merujuk pad tingkat keunggulan atau

karakteristik dari layanan yang diberikan kepada pelanggan atau pengguna. Ini mencakup aspek-aspek seperti *responsive*, ramah, efisien dan kemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain (Reyna, Indartuti and Hariyoko, 2022).

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Elya, Wahid and Anhar, 2017)

Pelayanan merupakan aktivitas yang tidak bisa diraba dan pelayanan merupakan interaksi antar petugas pelayanan dan masyarakat. Pelayanan memiliki 3 makna yaitu: 1) perihal cara melayani; 2) melayani kebutuhan orang lain dengan mendapat imbalan(uang); 3) kemudahan yang diberikan melalui jual beli barang maupun jasa.

Sementara itu, istilah public berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam guidance bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk 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. Dengan definisi dan cakupan produk pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam pasal di atas, secara tidak langsung Indonesia sudah mengadopsi (*ratifikasi*) terhadap konsep negara (Said Saggaf, no date).

Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh untuk memahami makna pelayanan publik secara utuh.

1. Kurniawan yang dikutip Iwan Satibi menyatakan, "Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang diterapkan".

2. menurut Sinambella dalam Iwan Satibi, "Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat".
3. Menurut Ratminto dan Atik Winarsih, "Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan peraturan perundang-undangan".
4. menurut Pandji Santosa, "Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat".

Berdasarkan pendapat di atas, arti pelayanan publik adalah segala sesuatu pelayanan jasa yang diberikan oleh pemerintah dan swasta dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk pelayanan barang, jasa dan administratif yang dapat memberikan manfaat dalam rangka memenuhi kebutuhan orang banyak (Dwi Putri and Mursyidah, 2022). Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, dan di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Saputra and Saputra, 2017).

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Galip, 2019).

Pendapat di atas menjadikan pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak nonpemerintah, seperti swasta atau masyarakat. (Aisyah *et al.*, 2022)

Kualitas pelayanan administrasi kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan belum berkualitas, hal ini dapat dilihat pada beberapa indikator yang telah diteliti oleh peneliti.

Pertama, *Tangible* (Berwujud) yaitu indikator kedisiplinan pegawai dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan pegawai pada kantor kecamatan Tebing Tinggi masih belum berkualitas dalam melayani masyarakat, hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat. Ketika wawancara yang mengatakan bahwa ketika mereka ingin dilayani tapi masih ada pegawai yang belum datang ke kantor saat jam kerja, dan juga dari pihak kepala seksi pelayanan publik pun menyebutkan bahwa memang ada terkadang beberapa pegawai yang terlambat datang kerja serta ada pegawai yang absen atau tidak hadir pada hari kerja hal ini menyebabkan kurangnya disiplin dalam bekerja. Indikator kemudahan akses dapat disimpulkan bahwa akses informasi pada kantor kecamatan Tebing Tinggi belum berkualitas, hal ini dapat dilihat dari masyarakat yang masih banyak belum tahu informasi pelayanan ataupun cara mengakses informasi pelayanan yang ada pada kantor kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Indikator kenyamanan tempat, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan pada kantor

kecamatan Tebing Tinggi belum berkualitas, hal ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat dan pegawai mengenai tempat duduk yang masih kurang, ruangan yang kurang rapi, dan kurang luas, fasilitas WIFI yang rusak dan tidak adanya AC hal ini tentu saja menyebabkan kualitas pelayanan masih belum baik.

Kedua, *Reliability* (kehandalan) yaitu indikator kecermatan petugas dapat disimpulkan bahwa tingkat kecermatan petugas dalam melayani masyarakat pada kantor kecamatan Tebing Tinggi masih belum berkualitas, ini dapat dilihat dari kesalahan dalam pengetikan dan kalimat namun para petugas dengan cepat mengatasi hal tersebut sehingga pelayanan dapat berjalan dengan baik. indikator keahlian disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pada kantor kecamatan Tebing Tinggi belum berkualitas dikarenakan masih ada beberapa pegawai ASN yang masih kurang ahli dalam mengoperasikan komputer dalam memberikan pelayanan pada penerima layanan, hal ini dilihat dari pegawai yang masih kebingungan dan lambat dalam pengoperasian komputer.

Ketiga, *Responsiveness* yaitu indikator merespon setiap masyarakat disimpulkan bahwa respon pegawai pada kantor kecamatan Tebing Tinggi belum berkualitas, hal ini dapat dilihat Ketika pegawai membuat masyarakat yang membutuhkan layanan harus menunggu untuk mendapatkan layanan, seperti membuat KTP (kartu tanda Penduduk), Kartu Keluarga dan lainnya. Indikator pelayanan dengan cepat dan tepat belum berkualitas ini dapat disimpulkan bahwa petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat pada kantor kecamatan Tebing Tinggi belum berkualitas karena proses pembuatan melengkapi berkas terkendala akibat jaringan ataupun mati listrik, pengambilan KTP tergolong lambat yang mengakibatkan masyarakat memutuskan untuk mengambil sendiri ke Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten dan ketepatan dalam pembuatan surat-surat terkadang terjadi kesalahan pada pengetikan atau kalimat.

Keempat, *Assurance* yaitu indikator tepat waktu dapat disimpulkan bahwa jaminan tepat waktu pada kantor kecamatan Tebing Tinggi belum berkualitas karena tidak kepastian waktu dari pegawai, semua disesuaikan dengan kondisi. Terlebih lagi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk tidak bisa dipastikan waktu penyelesaiannya karena kantor kecamatan tidak melakukan pencetakan melainkan hanya ada alat untuk perekaman saja. Oleh karena itu petugas mengumpulkan dulu, lalu sudah berasa banyak kemudian baru mengambil KTP nya ke kabupaten. Indikator jaminan kepastian biaya dapat disimpulkan bahwa jaminan kepastian biaya pada kantor kecamatan Tebing Tinggi sudah berkualitas karena sudah ada kepastian bahwa tidak ada pemungutan biaya dalam proses pelayanan.

Kelima, *Empathy* (Empati) indikator sikap ramah dan sopan santun dapat disimpulkan bahwa sikap ramah dan sopan santun pegawai pada kantor kecamatan tebing Tinggi sudah berkualitas, hal ini terlihat Ketika mereka ramah dan sopan dalam menyambut masyarakat dengan senyuman yang membuat masyarakat nyaman dalam pelayanannya. Indikator Adil dapat disimpulkan bahwa sudah berkualitas karena adil dan tidakn membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan masyarakat dan masih mendahulukan orang yang duluan sudah datang tanpa memandang jabatan atau masyarakat biasa.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Faktor pendukung adalah terjadinya suatu proses perubahan yang diakibatkan ada faktor pendukung ataupun Penghambat terjadinya pelayanan. Faktor pendukung kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Tebing Tinggi adalah Komunikasi yang baik, pelayanan yang baik berupa komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan atau antar pegawai satu dengan yang lain serta pemimpin yang memberikan perhatian kepada para pegawai dapat meningkatkan semangat dan kinerja pegawai di kantor kecamatan Tebing Tinggi. Dan juga lingkungan kerja pada kantor

kecamatan Tebing Tinggi sudah baik , dimana lingkungan kerja sangat nyaman dan menyenangkan serta terjalin rasa kekeluargaan dan sangat nyaman akan membuat pelayanan menjadi lancar. Faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan Tebing Tinggi adalah sarana dan prasarana kurang memadai, sarana dan prasarana pada kantor kecamatan Tebing Tinggi masih kurang karena Alat pencetakan KTP, meja, kursi, WIFI yang rusak, AC dan saran papan informasi yang masih tidak ada yang membuat masyarakat tidak tahu persyaratan layanan dan prosedurnya. Dan juga sumber daya manusia yang kurang optimal yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi kurang berkualitas karena jumlah pegawai masih kurang serta kecepataan dan ketepatan pegawai juga perlu lagi ditingkatka lagi dalam melakukan pelayanan.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan belum berkualitas, hal ini dapat dilihat pada indikator kedisiplinan pegawai masih belum berkualitas karena pegawai sering tidak berada diloket pelayanan pada saat jam kerja, terlambat datang, dan absensi, indikator kemudahan akses belum berkualitas karena masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui jenis pelayanan, persyaratan dan prosedur yang ada, indikator kenyamanan tempat pelayanan belum berkualitas karena tempat duduk yang masih kurang, tidak ada fasilitas WIFI umum, AC yang masih kurang, ruangan yang kurang rapi dan kurang luas, indikator kecermatan petugas belum berkualitas karena masih sering terjadi kesalahan dalam pengetikan, indikator keahlian belum berkualitas karena masih ada beberapa pegawai yang kebingungan dan sangat lambat dalam mengoperasikan komputer, indikator merespon setiap masyarakat belum berkualitas karena pegawai belum cepat merespon keperluan masyarakat, indikator pelayanan dengan cepat dan tepat belum berkualitas karena proses pelayanan yang terkadang tertunda akibat jaringan dan listrik yang sering mati, penyelesaian KTP yang sangat lambat dan adanya kesalahan dalam pengetikan, indikator tepat waktu belum berkualitas karena belum terjamin ada kepastian waktu penyelesain, indikator jaminan kepastian biaya jaminan sudah berkualitas karena tidak ada permungutan biaya, indikator sikap ramah dan sopan santun dapat disimpulkan bahwa sikap ramah dan sopan santun pegawai pada kantor kecamatan tebing Tinggi sudah berkualitas, hal ini terlihat Ketika mereka ramah dan sopan dalam menyambut masyarakat dengan senyuman yang membuat masyarakat nyaman dalam pelayanannya. Indikator Adil dapat disimpulkan bahwa sudah berkualitas karena adil dan tidakn membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan masyakarat dan masih menduhulukan orang yang duluan sudah datang tanpa memandang jabatan atau masyarakat biasa.

Saran kepada Camat Tebing Tinggi agar lebih berusaha untuk bersikap tegas terhadap pegawai dan memberikan arahan kepada seluruh pegawai untuk lebih displin lagi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti memudahkan akses informasi kepada masyarakat, tempat pelayanan sesuai standar pelayanan, melakukan evaluasi mengenai kecermatan, keahlian, kecepatan, dan ketepatan pegawai serta melakukan penyelesain yang pasti dan lebih ramah serta adil kepada masyarakat dalam pelayanan dan juga menambah jumlah pegawai lagi di kecamatan Tebing Tebing. Kepada staff pelayanan agar lebih meningkatkan kedisiplinan, memberikan kejelasan informasi, meningkatkan kecermatan dan keahlian serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan dan para pegawai lebih ramah dan adil dalam melayani masyarakat, memberikan kepastian waktu penyelesaian dan melakukan evaluasi sistem informasi lagi kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, N. *et al.* (2022) 'Kualitas Pelayanan Pajak Atas Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Wilayah V Banggai', *Jurnal KATALOGIS*, 10(1), pp. 82–88.
- 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.
- 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.
- Dwi Putri, N. and Mursyidah, L. (2022) 'The Effect of Employee Performance on the Quality of Administrative Services', *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 19, pp. 1–8.
- Elya, R., Wahid, A. and Anhar, D. (2017) 'Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Banjarmasin Timur', *Kualitas Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Timur Kota Banjarmasin*, 1(2), pp. 1–17.
- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Galip, L. (2019) 'Jurnal Ilmiah Administratie', *Jurnal Ilmiah Administratie*, 13(1).
- 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>.
- Mulia, R.A. (2021) *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi Dalam Peningkatan Kinerja*. CV. EUREKA MEDIA AKSARA.
- 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.
- 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.
- Rahmawati, R. and Subadi, W. (2020) 'Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser', *Japb*, 3(2), pp. 1042–1056.

- Restu, R.R. and Diana (2022) ‘Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda’, *Prediksi*, 21(3), pp. 228–239.
- Reyna, A., Indartuti, E. and Hariyoko, Y. (2022) ‘Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus di Rumah Sakit DKT Surabaya)’, ... *Nasional Hasil Skripsi*, pp. 0–4.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) ‘KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *INOVATIF*, 3(1).
- Said Saggaf, D. (no date) *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. CV. Sah Media 2018.
- Saleh, Z. (2021) ‘BAB III analisis 2’, *ILexy J. Meleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007)*, 1, pp. 9–25.
- Saputra, R.D. and Saputra, R.D. (2017) ‘Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda’, *Jurnal Administrasi Negara*, 5(3), pp. 6342–6355.
- 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. (2017) ‘Pengertian Metode Kualitatif.’, *Metode Penelitian Kualitatif*, p. 24.
- 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.