

KUALITAS PELAYANAN TERPADU (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Nadia¹, Reno Affrian², Munawarah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: nadiaabel26@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan yang memenuhi standar kualitas diteliti. Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang, sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai untuk memberikan layanan yang optimal. Selain itu, ada kekurangan staf seperti Sekcam Kasi Pelayanan Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial, Kasubbag Program dan Data, Kasubbag Keuangan dan Tata Usaha, dan sebagian staf yang tidak hadir pada jam kerja. Akibatnya, masyarakat harus menunggu. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terpadu di Kantor Kecamatan Danau Panggang serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas tersebut. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk penelitian ini, terdapat 12 informan, dan teknik purposive digunakan untuk menganalisis data dengan mengurangi, menyajikan, dan mengambil kesimpulan. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Terpadu (PATEN) Kantor Kecamatan Danau Panggang mendapat peringkat pertama, yang berarti hasilnya baik. Berwujud (Tangible), kenyamanan tempat pelayanan masih kurang baik. Kepercayaan (Reliabilitas), baik. Ketergantungan (Ketanggapan), kurang baik. Jaminan (Jaminan), petugas belum memberikan jaminan pelayanan yang tepat waktu. Kelima, faktor pendukung pegawai mengutamakan kesopanan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan, sedangkan empati adalah faktor penghambat kurangnya, sarana, dan prasarana.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan Terpadu, Hulu Sungai Utara.

ABSTRACT

Service that meets quality standards is investigated. At the Baking Lake Prefectural Office, the facilities and supplies available are not sufficient to provide optimal service. In addition, there is a shortage of staff such as the Economic and Social Welfare Department, the Programme and Data Department, Finance and Enterprise Department Department, and some staff who are absent during working hours. As a result, people have to wait. The aim of this research is to find out the quality of the integrated service in the Panggang Lake District Office and the factors that influence the quality. The study uses a qualitative descriptive approach. This research collects data through observations, interviews, and documentation. For this study, there are 12 informants, and purposive techniques are used to analyze data by reducing, presenting, and drawing conclusions. The results of the Integrated Service Quality Research (PATEN) at Panggang Lake District Office were ranked first, which means good results. In fact, the comfort of the place of service is still poor. Reliability, good. Dependency, poor. Guarantee, the officer hasn't given us a guarantee of timely service. Fifth, the supporting factor of the staff takes precedence on courtesy towards the community in the provision of service, while empathy is an inhibitor of lack, means, and service.

Keywords: Quality, Integrated Services, Hulu Sungai Utara.

PENDAHULUAN

Pelayanan terpadu yang berkualitas itu 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. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu

pelayanan, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Pemerintah sebagai petugas penyelenggara pelayanan terpadu harus bertanggung jawab dan berupaya atas pemberian pelayanan yang baik. Sedangkan yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan terpadu yaitu perseorangan atau kelompok masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan terpadu adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan terpadu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, penerima pelayanan, serta mampu melaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang.

Kecamatan merupakan pemerintahan tingkat daerah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Maksudnya penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan penyelenggara terpadu di Kabupaten atau Kota.

Kecamatan Danau Panggang terletak di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara dan Kecamatan Danau Panggang pada bagian utara berbatasan dengan Kecamatan Amuntai Selatan, sebelah timur berbatasan Kecamatan Sungai Tabukan, sebelah selatan berbatasan dengan Kecamatan Babirik , dan sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Paminggir. Jumlah penduduk di Kecamatan Danau Panggang pada sensus penduduk tahun 2022 berjumlah 21.058 jiwa. Pelayanan terpadu pada kantor Kecamatan Danau Panggang meliputi pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan Dispensasi nikah, pengantar pembuatan akta kelahiran, pengantar pembuatan akta kematian, dll.

Peningkatan pelayanan yang baik harus didukung oleh petugas petugas yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang dibebankan pada dirinya. Petugas dituntut mampu menggunakan atau menguasai teknologi. Selain itu, petugas harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di bidang Pelayanan Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Danau Panggang, penulis menemukan masalah terkait pelayanan terpadu. Seperti:

Kecamatan adalah pemerintahan tingkat daerah yang beroperasi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang mengatur pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN mencakup semua hal, baik yang diizinkan maupun yang tidak diizinkan. Penggunaan PATEN bertujuan untuk menjadikan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat yang dapat diakses oleh kantor atau badan penyelenggara terpadu di Kabupaten atau Kota.

Kecamatan Danau Panggang berada di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Itu berbatasan dengan

Kecamatan Amuntai Selatan di sebelah utara, Sungai Tabukan di sebelah timur, Babirik di sebelah selatan, dan Paminggir di sebelah barat. Pada sensus penduduk 2022, 21.058 orang tinggal di Kecamatan Danau Panggang. Pada kantor Kecamatan Danau Panggang, Anda dapat mendapatkan layanan terpadu seperti pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengantar pembuatan dispensasi nikah, pengantar pembuatan akta kelahiran dan kematian, dll.

Petugas harus profesional, tanggung jawab, berkompeten, dan mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang dibebankan pada mereka untuk mendukung peningkatan pelayanan. Petugas harus memiliki kemampuan untuk menggunakan dan menguasai teknologi. Selain itu, petugas harus sopan dan ramah terhadap orang lain. Selain itu, masalah yang ditemukan di Kantor Kecamatan Danau Panggang adalah bahwa sarana dan prasarana yang tersedia belum memadai untuk memberikan layanan yang optimal.

Kurangnya staf seperti Sekcam, Kasi Pelayanan, Perencanaan dan Kesejahteraan Sosial, Kasubbag Program dan Data, Kasubbag Keuangan dan Tata Usaha, dan satu staf untuk Kasi Pelayanan Perencanaan dan Kesejahteraan Sosial, Kasubbag Program dan Data, menyebabkan masyarakat menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan.

Pelayanan Terpadu

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (2014:217) Pelanggan menggunakan lima dimensi untuk menilai status kualitas pelayanan, yang terdiri dari:

1. Berwujud (tangibles)

Kemampuan suatu organisasi untuk menunjukkan eksterioritasnya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta kondisi lingkungan fisik sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang mencakup fasilitas fisik (seperti gedung, gudang, dll.). Peralatan dan peralatan (teknologi) yang digunakan, serta penampilan karyawannya.

2. Reliabilitas (reliability)

Kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, simpatik, dan akurat.

3. Ketanggapan (responsiveness)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (respon), tepat, dan jelas kepada pelanggan dikenal sebagai tanggapan. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi buruk tentang layanan.

4. Jaminan (jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan perusahaan untuk membuat pelanggan percaya kepada perusahaan adalah jaminan. Terdiri dari beberapa bagian, termasuk komunikasi (komunikasi), kredibilitas (kredibilitas), keamanan (keamanan), kompetensi, dan sopan santun.

5. Empati (empathy)

Empati berarti memberikan perhatian yang tulus dan individual atau pribadi kepada pelanggan dengan memahami keinginan mereka. Sebuah perusahaan diharapkan memahami dan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan, memahami kebutuhan khusus mereka, dan memiliki jam kerja yang nyaman bagi mereka.

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhandan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143) "kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan".

Menurut Kasmir dalam Widyadari (2021:556) Kualitas Pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Sedangkan menurut Aria dan Atik (2018:16) Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik.

Jenis Pelayanan Terpadu

Berdasarkan pendapat Hardiansyah tentang jenis pelayanan terpadu yang diberikan pemerintah yang sudah disebutkan di atas maksudnya adalah;

- a. Pelayanan administratif adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor dan sebagainya.
- b. Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: Jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/ social security).

Pelayanan pemerintah merupakan jenis pelayanan masyarakat terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian. Tugas aparaturnya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan pembangunan merupakan suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya. Sedangkan pelayanan utilitas merupakan jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah. Pelayanan kemasyarakatan, jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan terpadu terdapat beberapa jenis pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya terdapat tiga jenis pelayanan

umum yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Sedangkan menurut lembaga administrasi terdapat lima jenis pelayanan yaitu pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang pangan dan papan serta pelayanan kemasyarakatan. Jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Danau Panggang termasuk dalam jenis pelayanan administratif, pelayanan jasa dan pelayanan pembangunan. Karena semua kepentingan yang digunakan oleh masyarakat mencakup dari ketiga macam jenis pelayanan tersebut.

Asas-asas Pelayanan Terpadu

Pelayanan terpadu dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan terpadu, instansi penyedia pelayanan terpadu harus memperhatikan asas pelayanan terpadu. Asas-asas pelayanan terpadu menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/2003 yaitu "Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban".

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN di atas, yaitu; transparansi, maksudnya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Sifat terbuka tersebut akan menghasilkan kebijakan yang positif bagi semua pihak. Sehingga dapat mengurangi kesempatan praktik kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN). Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas juga sebagai alat yang digunakan untuk mengawasi dan mengarahkan perilaku pegawai pelayanan dengan cara memberikan kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan kepada semua pihak yang terkait. Dengan begitu kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi dapat berjalan dengan baik. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Berpegang pada prinsip maka tujuan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan menjadi sia-sia. Sehingga tujuan dari suatu organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang akan dicapai.

Partisipatif, mendorong peserta serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Adanya aspirasi dari masyarakat dapat membantu suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Jadi antara masyarakat dan organisasi tersebut dapat berkomunikasi dengan baik, sehingga akan menimbulkan keuntungan yang baik dari ke dua pihak.

Kesamaan Hak, maksudnya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan antar golongan, semua pelanggan harus diperlakukan secara adil dengan porsi yang sama. Sehingga penyelenggaraan pelayanan terpadu akan berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberian dan penerima pelayanan terpadu harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Penyelenggaraan pelayanan terpadu harus seimbang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, karena dapat memberikan kepuasan yang baik pada pelanggan. Sehingga antara hak dan kewajiban dapat berjalan dengan selaras/seimbang.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN di atas, yaitu; transparansi, maksudnya bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Sifat terbuka tersebut akan menghasilkan kebijakan yang positif bagi semua pihak. Sehingga dapat mengurangi kesempatan praktik kolusi, korupsi dan nepotisme

(KKN). Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas juga sebagai alat yang digunakan untuk mengawasi dan mengarahkan perilaku pegawai pelayanan dengan cara memberikan kewajiban untuk dapat memberikan pelayanan kepada semua pihak yang terkait. Dengan begitu kelancaran dalam mencapai tujuan organisasi dapat berjalan dengan baik. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Berpegang pada prinsip maka tujuan yang dilakukan oleh suatu organisasi tidak akan menjadi sia-sia. Sehingga tujuan dari suatu organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang akan dicapai.

Partisipatif, mendorong peserta serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Adanya aspirasi dari masyarakat dapat membantu suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Jadi antara masyarakat dan organisasi tersebut dapat berkomunikasi dengan baik, sehingga akan menimbulkan keuntungan yang baik dari ke dua pihak.

Kesamaan Hak, maksudnya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Dalam penyelenggaraan pelayanan tidak boleh membeda-bedakan antar golongan, semua pelanggan harus diperlakukan secara adil dengan porsi yang sama. Sehingga penyelenggaraan pelayanan terpadu akan berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan.

Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberian dan penerima pelayanan terpadu harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Penyelenggaraan pelayanan terpadu harus seimbang dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, karena dapat memberikan kepuasan yang baik pada pelanggan. Sehingga antara hak dan kewajiban dapat berjalan dengan selaras/seimbang.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No 25/2009 Tentang asas-asas pelayanan terpadu, penyelenggaraan pelayanan terpadu berasaskan: "kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan".

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya asas- asas pelayanan tersebut dapat menjadi landasan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Kecamatan Limpasu. Adanya asas-asas tersebut dapat memberikan gambaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan terpadu. Serta dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan terpadu meliputi, "identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tariff, identifikasi produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu diataranya :

1. Kejelasan tentang Persyaratan teknis dan administrative, unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
2. Kepastian waktu kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan terpadu.
3. Akurasi dengan pengertian produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
4. Keamanan, produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

5. Tanggung jawab pimpinan atau pejabat ditujuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan.
6. Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika.

Menurut Daryanto dan setyobudi (2014) selain beberapa asas pelayanan terpadu yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan terpadu dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan terpadu, agar kualitas pelayanan dapat dicapai./7/2014 Tentang standar pelayanan terpadu meliputi, "identifikasi persyaratan, identifikasi prosedur, identifikasi waktu, identifikasi biaya/tariff, identifikasi produk pelayanan, dan penanganan pengelolaan pengaduan"

METODE

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Kecamatan Danau Panggang, yang terletak di Jl. Suka Ramai No. 044 Danau Panggang, Kabupaten Hulu Sungai Utara 71453. Menurut Bogdan dan Taylor (Sujarweni, 2020:19), pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan serta perilaku individu yang diamati. Pendekatan ini dikenal sebagai tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Observasi, dokumentasi, dan wawancara digunakan untuk mengumpulkan data. 12 informan yang dipilih melalui teknik purposive sampling digunakan sebagai sumber data penelitian ini. Setelah data dikumpulkan, mereka kemudian dianalisis melalui metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selanjutnya, data diuji dengan uji kredibilitas, yang mencakup perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan bahan referensi, dan membercheck.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayana Terpadu (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kualitas Pelayana Terpadu merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat.

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat diteliti dengan menggunakan instrumen penelitian seperti:

1. Berwujud

Kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan sudah memiliki fasilitas yang cukup baik, seperti disediakan nya ruang tunggu dan tempat duduk yang nyaman. Meskipun tidak ada pendingin ruangan seperti kipas angin tidak menghambat masyarakat dalam melakukan proses pelayanan serta Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan sudah baik, petugas cukup disiplin karena berkerja tepat waktu, berpakaian rapi serta mampu mengatur jadwal secara baik dan benar.

2. Reliabilitas

Pengukuran tingkat kemampuan di Kantor Kecamatan Danau Panggang sudah baik, karena mampu mendengarkan dengan baik tanpa memotong penjelasan masyarakat dan memberikan pemahaman yang baik kepada masyarakat. Untuk Kecermatan petugas dalam melayani di Kantor Kecamatan Danau Panggang sudah baik, petugas yang teliti dalam mencermati data-data pelanggan pelayanan.

3. Ketanggapan

Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat masih kurang baik karena dalam pembuatan KTP tidak adanya kepastian yang tepat berapa lama menunggu. Menyampaikan informasi yang jelas sudah baik petugas sudah berusaha memberikan informasi yang jelas kemasyarakat.

4. Jaminan

Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan masih kurang baik dalam pembuatan KTP masih tidak tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan sudah baik karena petugas memberitahu masyarakat yang melakukan pelayanan bahwa kantor kecamatan ini tidak pernah mengenakan biaya.

5. Empati

Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun sudah baik petugas selalu berusaha bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat. Mendahulukan kepentingan pelanggan cukup baik petugas akan mendahulukan kepentingan pelanggan baru kepentingan pribadi.

Adapun faktor pendukung *pertama*, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, pegawai mampu dan bertanggung jawab dalam tugasnya. *Kedua*, pegawai mengutamakan kesopanan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Sedangkan faktor penghambat *pertama*, sarana dan prasarana, kurangnya pendingin ruangan di tempat ruang tunggu sehingga membuat masyarakat kepanasan. *Kedua*, tidak adanya jaminan tepat waktu untuk pembuatan KTP membuat masyarakat harus menunggu sekitar satu minggu hingga satu bulan.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara tergolong sudah baik, yakni pertama. Tangibles (Berwujud), Kenyamanan tempat melakukan pelayanan masih kurang baik karena masih kurangnya pendingin ruangan seperti kipas angin. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan sudah baik petugas cukup disiplin bekerja tepat waktu berpakaian rapi serta mampu mengatur jadwal secara baik dan benar. Kedua. Reliability (Reliabilitas), pengukuran tingkat kemampuan sudah baik petugas mampu memberikan pelayanan dan pemahaman yang baik kepada masyarakat. Kecermatan petugas dalam melayani sudah baik petugas teliti dalam mencermati data-data dari masyarakat yang melakukan pelayanan. Ketiga. Responsiveness (Ketanggapan), Melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat masih kurang baik karena dalam pembuatan KTP tidak adanya kepastian yang tepat berapa lama menunggu. Menyampaikan informasi yang jelas sudah baik petugas sudah berusaha memberikan informasi yang jelas kemasyarakat. Keempat. Jaminan (Jaminan), Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan masih kurang baik dalam pembuatan KTP masih tidak tepat waktu sehingga masyarakat harus menunggu dalam waktu yang lama. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan sudah baik karena petugas memberitahu masyarakat yang melakukan pelayanan bahwa kantor kecamatan ini tidak pernah mengenakan biaya. Kelima. Empathy (Empati), petugas melayani

dengan sikap ramah dan sopan santun sudah baik petugas selalu berusaha bersikap ramah dan sopan kepada masyarakat. Mendahulukan kepentingan pelanggan cukup baik petugas akan mendahulukan kepentingan pelanggan baru kepentingan pribadi. Faktor-Faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Danau Panggang, yaitu, faktor pendukung : *pertama*, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, pegawai mampu dan bertanggung jawab dalam tugasnya. *Kedua*, pegawai mengutamakan kesopanan terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan. Faktor Penghambat : *pertama*, sarana dan prasarana, kurangnya pendingin ruangan di tempat ruang tunggu sehingga membuat masyarakat kepanasan. *Kedua*, tidak adanya jaminan tepat waktu untuk pembuatan KTP membuat masyarakat harus menunggu sekitar satu minggu hingga satu bulan.

Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara disarankan kepada Camat Danau Panggang agar bisa bisa memaksimalkan sarana dan prasarana dikantor kecamatan Danau Panggang berupa pendingin ruangan di ruang tunggu pelayanan dan membeli komputer yang baru atau memperbaiki komputer yang sudah rusak serta memperjelas berapa lama masa pembuatan KTP. Kepada Pegawai agar dapat melakukan tugasnya dengan lebih disiplin, memberikan pelayanan yang cepat, serta lebih terbiasa dalam menggunakan komputer lebih belajar lagi karena tugas Kantor Kecamatan sangat lekat dengan penggunaan komputer. Serta kepada masyarakat, dapat meningkatkan pengetahuan dan informasi tentang prosedur pelayanan terpadu (PATEN) untuk mengetahui pelayanan yang ada, sehingga masyarakat yang pernah melakukan pelayanan terpadu dapat memberikan saran atau kritikan terhadap pegawai layanan ke dalam kotak suara yang sudah tersedia untuk menjadi bahan evaluasi bagi pegawai pelayanan Terpadu (PATEN) pada Kantor Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- 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', *Administratus*, 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.
- 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>.

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 DI KANTOR 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 DI KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

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

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.

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.

Anonim, 2003. Keputusan Menteri PAN Nomor 63/2003 "Transparansi, akuntabilitas kondisional, patisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban".

Anonim, 2014. Keputusan Menteri PAN Nomor 15/KEP/M.PAN/7/2014 Tentang standar pelayanan Terpadu

Aria dan Atik, 2018. *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi*. Medan : Insitusi Politenik Ganesha.

Arianto, 2018. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam menggunakan jasa Hotel Rizan Kedaton*. Bogor : Jurnal Pemasaran Kompetitif. hal 5

Daryanto dan Setyobudi, 2014. *Prinsip Pelayanan Publik*. Jakarta: Alfabeta

Kotler dan Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks

M. Yanto, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Karanggeneng Kabupaten Lamongan*. Lamongan Universitas Islam

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Widyadari, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan*. Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

Zeithaml, Parassuraman & Berry, 2014. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Alfabeta