

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN JENAMAS KABUPATEN BARITO SELATAN

Safmiatun Najah¹, Reno Affrian², Mohammad Fajar Noorrahman³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: safmiatunn@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Penyelenggaraan PATEN untuk mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor atau badan penyelenggara terpadu di Kabupaten atau Kota. Fenomena masalah ini yaitu kurangnya jumlah petugas pelayanan PATEN, kurangnya sarana informasi yang tersedia, sarana dan prasarana yang kurang. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan masih belum berkualitas. Hal ini dapat dilihat pada indikator yang baik yaitu kemampuan memberikan layanan dan keramahan pegawai, lalu indikator cukup baik yaitu terletak pada kehandalan pegawai, dapat dipercaya, dan sikap tegas pegawai dalam melayani masyarakat. Sedangkan indikator kurang baik yaitu indikator sarana prasarana fisik perkantoran, ketersediaan pegawai, kesanggupan pegawai, respon pegawai, dan perhatian pegawai dalam melayani masyarakat. Faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendukung yaitu keramahan pegawai dan kemampuan memberikan layanan. Sedangkan, faktor penghambat berupa kurangnya sarana dan prasarana pendukung pelayanan, kurangnya jumlah pegawai, kurangnya kehandalan pegawai, dan kurangnya respon pegawai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan disarankan kepada Camat Jenamas agar menambahkan sumber daya manusia pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan supaya lebih efisien dalam melaksanakan pelayanan.

Keyword : Kualitas, Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan

ABSTRACT

Subdistrict Integrated Administrative Services (PATEN) is the implementation of public services in subdistricts from the application stage to the document issuance stage in one place. Implementation of PATENT to realize the District as a community service center and become a service node for offices or integrated organizing bodies in the Regency or City. The phenomenon of this problem is the lack of PATENT service officers, lack of available information facilities, inadequate facilities and infrastructure. This research is a qualitative research. The quality of District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Jenamas District Office, South Barito Regency is still not of high quality. This can be seen in good indicators, namely the ability to provide service and employee friendliness, then fairly good indicators, namely employee reliability, trustworthiness, and the employee's firm attitude in serving the community. Meanwhile, the indicators that are not good are indicators of physical office infrastructure, employee availability, employee capability, employee response, and employee attention in serving the community. The influencing factors consist of supporting factors, namely employee friendliness and ability to provide services. Meanwhile, inhibiting factors include a lack of facilities and infrastructure to support services, a lack of number of employees, a lack of employee reliability, and a lack of employee response. To improve the quality of service, it is recommended to the Head of Jenamas District to add human resources to the Jenamas District Office, South Barito Regency so that it is more efficient in carrying out services.

Keyword : Quality, Public Services, Sub-district Offices

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum

memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkatkan dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan baik dengan membedakan status masyarakat yang menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Esensi pemerintahan dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakekatnya pemerintah adalah “public service” pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang diinginkan masyarakat adalah pelayanan yang bersifat prima dan berkualitas, yaitu pelayanan yang profesional, efektif, transparan, terbuka, tepat waktu responsive, adaptif dan lain sebagainya, dengan kata lain pemerintah sebagai pelayanan publik dituntut untuk berkinerja dengan baik sehingga mampu menghasilkan jasa yang benar-benar prima dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah menjadi baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil. Di samping sudah menjadi keharusan bagi pemerintah pusat sampai pada pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan kualitas pelayanan publik (Lestari and Santoso, 2022). Pelayanan publik diatur dalam undang-undang untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk. Dengan dasar hukum tersebut diharapkan akan terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas serta menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*), yakni upaya meminimalisasi kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan *customer* (Amalia, Razak and Taufik, 2022). Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan *customer* dengan pendekatan *Citizen's Charter* (Maklumat Pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat pelayanan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang kemudian disingkat PATEN, merupakan penyelenggara pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat (Putra and Nangameka, 2018). Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi Kantor/Badan/Dinas pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di bawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN.

Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan PATEN. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan meliputi Pelayanan Perekaman KTP Elektronik (KTP_EL), Pelayanan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Pelayanan Dispensasi Nikah.

Terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan yaitu kurangnya jumlah petugas pelayanan PATEN. Kurangnya sarana informasi yang tersedia, tidak disediakan nya papan informasi yang memuat mengenai alur prosedur pelayanan yang akan dilakukan masyarakat atau dokumen pelayanan seperti KK, KIA, KTP, surat dispensasi nikah dan lain-lain. Lalu Sarana dan prasarana yang kurang yaitu kurangnya pendingin ruangan yang ada diruang tunggu pelayanan tersebut, sehingga terlihat kurang nyaman pada saat melakukan pelayanan administrasi dan tidak adanya komputer di ruang pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif di mana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan, dan menganalisa data. Menurut Bongdan mengemukakan pendapat bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara *holistic* (Zellatifanny and Mudjiyanto, 2018).

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif di mana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan, dan menganalisa data. Maka yang menjadi alat instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam, artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagi aspek dari sasaran penelitiannya (Rusandi and Muhammad Rusli, 2021). Jadi, dapat dikatakan bahwa penelitian dengan desain deskriptif, pada umumnya situasi yang dialami, atau hubungan kegiatan pandangan, sikap yang nampak, pertentangan yang meruncing dan sebagainya. Dengan kata lain bahwa desain deskriptif dalam penelitian ini akan diperoleh gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki sebagai tujuan penelitian dapat tercapai. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan informan berjumlah 11 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan

Kualitas Pelayanan adalah yang berdasarkan apa yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat dan memenuhi keinginan serta kebutuhan mereka, jika pelayanan yang kita berikan dapat memuaskan pelanggan atau masyarakat maka pelayanan itu sudah dapat dikatakan

pelayanan yang berkualitas karena kualitas dari suatu pelayanan tergantung pada tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat.

1. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan ditandai pemberian kemampuan dan kehandalan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tepat dan benar serta menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kehandalan meliputi kemampuan pegawai dan keahlian dalam memberikan pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kemampuan Memberikan Layanan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai sudah baik dan dapat dikatakan mampu karena dalam menjalankan tugas nya sebagai petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap masyarakat sudah memiliki pengetahuan dan pengalaman pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, kemampuan pegawai dalam memberikan layanan pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan terutama pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih kurang baik, dikarenakan ada beberapa keluhan yang dikatakan masyarakat mengenai harus menunggu lama ketika melakukan pelayanan.

Berdasarkan wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat cukup baik karena pengetahuan dan pengalaman yang di dapatkan dari pegawai/petugas pelayanan PATEN.

b. Kehandalan Pegawai Dalam Melayani Pengguna Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai pada bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan dikatakan kurang baik karena belum adanya pembinaan atau pelatihan secara khusus kepada petugas layanan dalam menghadapi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, kehandalan pegawai dalam memberikan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan kurang baik karena belum adanya pembinaan untuk memaksimalkan pelayanan dalam menghadapi masyarakat.

Berdasarkan wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kehandalan pegawai pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kurang baik karena belum adanya pembinaan yang dilakukan petugas layanan.

2. Berwujud (*Tangibles*)

Tangibles kualitas pelayanan yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya agar pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tempat fisik perkantoran dan fasilitas lainnya. Untuk mengukur dimensi berwujud (*Tangibles*) dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Sarana Prasarana Fisik Perkantoran

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana fisik ruangan Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan masih kurang baik karena masih banyak kekurangan sarana pendukung seperti komputer, AC, kipas angin. Kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk pengguna layanan. Apabila tempat yang disediakan oleh pengguna layanan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan akan merasa tidak nyaman.

Berdasarkan observasi peneliti, untuk sarana dan prasarana masih banyak yang kurang khususnya di bagian teknologi ini akan menghambat suatu pelayanan khususnya di bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk ketersediaan sarana prasarana fisik perkantoran ruangan masih kurang, karena bagi masyarakat dari perlengkapan yang ada di ruang pelayanan yaitu tidak adanya komputer, tidak adanya pendingin ruangan seperti AC di ruang tunggu tidak adanya kipas angin untuk menunjang kenyamanan masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan di ruang pelayanan. Hal ini tentu harus menjadi perhatian bagi Pemerintah Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan demi menunjang kenyamanan dan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

b. Ketersediaan Pegawai Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa ketersediaan pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih kurang dikarenakan jumlah pegawai yang belum mencukupi, karena ketersediaan pegawai yang dibutuhkan adalah 2 orang sedangkan yang ada di ruang pelayanan kadang hanya ada 1 orang sehingga kurangnya jumlah petugas layanan dimana satu hari hanya ada 1 orang.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, untuk ketersediaan pegawai pada bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) masih kurang mencukupi dalam artian ketika pengguna layanan/masyarakat yang datang itu banyak maka dengan 1 atau 2 orang pegawai tidak akan optimal melayani dan membuat masyarakat menunggu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa ketersediaan pegawai pelayanan masih kurang baik, karena kurangnya jumlah pegawai yang diperlukan adalah 2 orang namun yang tersedia hanya 1 orang saja. Hal ini membuat pegawai kesulitan dalam melayani masyarakat, perlu adanya penambahan pegawai pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

Ketanggapan adalah kesanggupan pegawai untuk membantu dan menyediakan pelayanan pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan secara cepat dan tepat terhadap sikap tanggap dari petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan.

a. Kesanggupan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kesanggupan pegawai dalam melayani masyarakat dikatakan kurang baik karena kembali lagi pada SDM (Sumber Daya Manusia) nya pegawai atau petugas layanan hanya ada 1 orang maka kesanggupan pegawai dari pelayanan tersebut juga masih dikatakan kurang optimal.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, untuk kesanggupan pegawai kurang baik karena pegawai atau petugas layanan yang menangani pelayanan belum sepenuhnya maksimal dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk kesanggupan pegawai kurang baik karena pegawai/petugas yang melayani masyarakat kembali kepada SDM (Sumber Daya Manusia) nya hanya 1 orang maka kesanggupan nya juga kurang maksimal.

b. Respon Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa respon pegawai pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan kurang baik, dimana dengan adanya responsif yang lambat kadang ada pegawai yang datang terlambat dari pegawai/petugas yang melayani ketika masyarakat menyampaikan suatu pengaduan baik itu keluhan maupun permasalahan yang di alami maka itu menjadikan suatu kepuasan bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, untuk respon pegawai karena setiap masyarakat datang, petugas/pegawai yang melayani pada bagian pelayanan PATEN selalu merespon dengan kurang baik karena ada salah satu masyarakat mengalami dalam perekaman E-KTP pelayanan nya karena pegawainya datang terlambat sehingga mengakibatkan masyarakat menunggu cukup lama yang melakukan pelayanan keluhan atau permasalahan yang disampaikan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk respon pegawai pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan kurang baik dalam melayani masyarakat ketika mereka melakukan penyampaian keluhan atau permasalahan pada petugas layanan yang ada pada ruang pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance (Jaminan) adalah yang ditandai tingakt perhatian dalam keramahan serta sopan santun pegawai terhadap etika dan moral dalam memberikan serta meyakinkan kepercayaan konsumen pada pelayanan yang diberikan untuk masyarakat atau pengguna layanan agar terhindar dari keraguan.

a. Keramahan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keramahan pegawai sudah baik karena perilaku sopan santun dan keramahan sangat berarti bagi masyarakat dalam pelayanan yang diberikan petugas layanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, untuk keramahan pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik, karena dengan sikap ramah yang diberikan pegawai atau petugas layanan tersebut bisa membuat proses pelayanan yang diberikan menjadi lancar dan berjalan baik kepada masyarakat serta membuat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk keramahan pegawai sudah baik dan cepat serta memiliki sikap sopan santun, dan ramah terhadap pelayanan kepada masyarakat yang melakukan keluhan atau permasalahan pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

b. Dapat Dipercaya

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai atau petugas layanan pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor

Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan cukup baik, karena pelayanan yang dilakukan masyarakat terjamin aman dan rahasia serta tidak bocor kemana-mana.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, bahwa pegawai/petugas layanan dalam memberikan pelayanan cukup baik dan dapat dipercaya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, karena dapat membantu memberikan informasi terhadap penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada pegawai atau petugas layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan tentang dapat dipercaya disimpulkan bahwa yang diberikan pegawai/petugas layanan kepada masyarakat itu cukup baik karena informasi yang diberikan jelas

5. *Emphaty* (Empati)

Emphaty (Empati) merupakan sikap tegas penuh perhatian dari pegawai terhadap masyarakat atau kemudahan untuk melakukan hubungan dengan komunikasi yang baik, memberikan perhatian pribadi kepada pengguna layanan untuk memenuhi kebutuhan maupun keinginan petugas layanan.

a. Sikap Tegas Pegawai Dalam Melayani Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sikap tegas pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) cukup baik, karena sikap tegas pegawai menentukan kualitas pelayanan yang baik dan dapat membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang baik dan dapat membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan dengan si petugas layanan PATEN dapat mengarahkan dalam mengadakan permasalahan yang ada pada permasalahan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, untuk sikap tegas pegawai dalam melayani pengguna layanan/masyarakat cukup baik dalam memberikan informasi dan menanggapi keluhan/permasalahan yang disampaikan masyarakat kepada petugas pelayanan tanpa bertele-tele dan dapat dipahami masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk sikap tegas pegawai sudah dikatakan cukup baik dengan memberikan informasi dan menanggapi tanpa bertele-tele dan dapat mengarahkan masyarakat dalam pelayanan yang disampaikan.

b. Perhatian Pegawai Dalam Melayani Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai yang ada pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan kurang baik karena perhatian pegawai atau petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang melakukan pelayanan ada yang belum mengerti tentang prosedur yang ada atau informasi yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, untuk perhatian pegawai kepada masyarakat yang melakukan masih dikatakan kurang baik karena saat mereka melakukan tugas nya pada pelayanan PATEN masih ada masyarakat yang kurang memahami alur prosedur atau informasi yang diberikan kepada masyarakat yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan untuk perhatian pegawai kepada masyarakat kurang baik karena masyarakat kurang memahami alur prosedur atau informasi yang diberikan oleh pegawai atau petugas layanan.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan

1. Faktor Pendukung

a. Keramahan Pegawai

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan untuk keramahan pegawai sudah baik dan cepat serta memiliki sopan santun, dan ramah terhadap pelayanan kepada masyarakat yang melakukan keluhan atau permasalahan pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

b. Kemampuan Memberikan Layanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat pada bagian PATEN sudah baik karena pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan dari pegawai/petugas layanan PATEN.

2. Faktor Penghambat

a. Kurangnya Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Berdasarkan dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah sarana dan prasarana pendukung masih dikatakan kurang, dan tentu saja ini sangat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan

b. Kurang nya Jumlah Pegawai Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti dapat lihat dari jumlah pegawai Pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan masih kurang, karena pelayanan yang prima membutuhkan pegawai yang banyak, untuk hal itu perlu ditambah staf pegawai yang lain untuk membantu pada bagian pelayanan.

c. Kurangnya Keahlian Pegawai Dari Petugas Layanan

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa keahlian pegawai pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan kurang baik karena belum adanya pembinaan yang dilakukan petugas layanan

d. Respon Pegawai

Berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang peneliti lakukan untuk respon pegawai pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan kurang baik dalam melayani masyarakat ketika mereka melakukan penyampaian keluhan atau permasalahan pada petugas layanan yang ada pada ruang pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan masih dinilai belum berkualitas hal tersebut dilihat dari beberapa indikator yang belum sesuai yaitu keahlian pegawai dalam melayani pengguna layanan, sarana prasarana fisik perkantoran, ketersediaan pegawai, kesanggupan pegawai, respon pegawai, sikap tegas pegawai dalam melayani masyarakat, perhatian pegawai, dan dapat dipercaya, sedangkan untuk indikator yang optimal yaitu

kemampuan memberikan layanan, dan keramahan pegawai. Maka dapat dinilai belum berkualitas atau belum maksimal Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Adapun faktor pendukung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan yaitu keramahan pegawai karena dengan sikap ramah yang diberikan pegawai atau petugas layanan tersebut bisa membuat proses pelayanan yang diberikan menjadi lancar dan berjalan baik kepada masyarakat serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan kemampuan Pegawai karena petugas atau pegawai mampu dalam melakukan dan melaksanakan tugasnya sampai tuntas sebagai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap keluhan atau penyampaian permasalahan yang di alami masyarakat pada Kantor Kecamatan Jenamas Kabupaten Barito Selatan. Adapun faktor penghambatnya yaitu kurangnya sarana prasarana fisik perkantoran, kurangnya jumlah pegawai pelayanan yang ada di ruang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga menyebabkan tidak optimalnya sebuah pelayanan dalam masyarakat, kurangnya kehandalan dari petugas layanan karena belum adanya pembinaan untuk memaksimalkan pelayanan dalam menghadapi masyarakat menyebabkan masyarakat nya kurang memahami apa yang diberikan informasi oleh pegawai atau petugas layanan, dan respon pegawai karena setiap masyarakat yang datang petugas atau pegawai yang melayani pada bagian Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merespon dengan kurang baik kepada masyarakat yang melakukan pelayanan keluhan atau permasalahan yang disampaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A.R., Razak, A.R. and Taufik, A. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Pangkep', *Kajian Ilmu Administrasi*, 3(2), pp. 395–309.
- 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.
- 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.

- Lestari, R.A. and Santoso, A. (2022) 'Pelayanan Publik Dalam Good Governance', *JURNAL ILMU SOSIAL dan ILMU POLITIK*, 2(1), p. 43. Available at: <https://doi.org/10.30742/juisspol.v2i1.2134>.
- 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 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.
- Putra, F.P. and Nangameka, T.I. (2018) 'Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat', *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, pp. 41–58. Available at: <https://doi.org/10.33701/jt.v10i1.410>.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Rusandi and Muhammad Rusli (2021) 'Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus', *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 2(1), pp. 48–60. Available at: <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>.
- 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.
- Zellatifanny, C.M. and Mudjiyanto, B. (2018) 'Tipe Penelitian Deskripsi dalam Metode Penelitian', *Diakom: Jurnal Media dan Komunikasi*, 1(2), pp. 83–90.