

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN BANJANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Salsabela¹, Jumaidi², Mahdalina³
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: salsabela2802@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah kondisi terciptanya hubungan yang dinamis. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang masih memiliki beberapa permasalahan yaitu kurangnya sarana informasi secara online maupun offline, sarana dan prasarana kurang memadai dan kurangnya jumlah dan ketersediaan pegawai. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan sebanyak 10 orang dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data reduksi data penyajian data dan verifikasi. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan member check. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik dilihat dari indikator, Pertama, Tangibles (berwujud) indikator sarana prasarana, personal/pegawai dan sarana komunikasi kurang baik. Kedua, Reliability (Kehandalan) indikator kemampuan dan kehandalan/keahlian cukup baik. Ketiga, responsiveness (Ketanggapan) indikator kecepatan kurang baik, ketepatan dan ketanggapan cukup baik. Keempat, Assurance (Jaminan) indikator kepastian waktu pelayanan kurang baik dan kesopanan sudah baik. Kelima, Emphaty (Empati) indikator keramahan dan perhatian sudah baik. Faktor pendukung antara lain : respon yang baik dari pegawai dan pegawai yang terampil dan keakuratan data dalam pelayanan. Faktor penghambat anatara lain : perencanaan yang tidak terintegrasi, sumber daya manusia yang belum memadai dan kurang disiplin pegawai dalam menyelesaikan tugas. Disarankan kepada Plt Camat Banjang agar melakukan evaluasi dan memperbaiki sarana dan prasarana. Kepada pegawai PATEN agar berada di ruang PATEN, bukan ruangan lainnya dan mencantumkan kontak person pegawai dan kepada masyarakat agar membawa berkas dengan lengkap

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan PATEN, Kantor Kecamatan

ABSTRACT

Service quality is a condition for creating dynamic relationships. The quality of District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Banjang District Office still has several problems, namely the lack of online and offline information facilities, inadequate facilities and infrastructure and a lack of number and availability of employees. This research uses qualitative research and descriptive methods with data collection techniques of observation, interviews and documentation. There were 10 informants using purposive sampling technique. The data analysis technique is data collection, data reduction, data presentation and verification. Test the credibility of the data by extending observations, increasing persistence, triangulation, analyzing negative cases, using reference materials and conducting member checks. The results of the research show that the quality of District Integrated Administrative Services (PATEN) at the Banjang District Office, North Hulu Sungai Regency is not good in terms of indicators. First, Tangibles (tangible) indicators for infrastructure, personnel/employees and communication facilities are not good. Second, Reliability indicators of ability and reliability/expertise are quite good. Third, the responsiveness of the speed indicators is not good, accuracy and responsiveness are quite good. Fourth, Assurance (Guarantee), an indicator of service time certainty is not good and politeness is good. Fifth, Empathy, an indicator of friendliness and attention, is good. Supporting factors include: good response from skilled staff and employees and accuracy of data in service. Inhibiting factors include: non-integrated planning, inadequate human resources and lack of employee discipline in completing tasks.

Keywords: PATEN Service Quality, District Office

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dinilai berdasarkan seberapa besar tanggung jawab dari seorang pemberi layanan tersebut dan tergantung dari bagaimana pelayanan itu diberikan. Pelayanan publik yang berkualitas atau pelayanan prima adalah bentuk pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar kualitas. Standar pelayanan ini menjadi acuan untuk penyelenggaraan layanan dan evaluasi kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab instansi pelayanan kepada masyarakat. Jika suatu instansi pemerintah atau lembaga mampu mematuhi standar kualitas tersebut, dapat dianggap bahwa mereka telah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan hak konstitusi warga negara, yang telah diatur dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat 1 menyebutkan: “Pelayanan Publik adalah 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”. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik harus dilaksanakan selain untuk membangun rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah juga untuk memenuhi harapan dan tuntutan dari masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa maupun manusia.

Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa/layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Hulu Sungai Utara pasal 1 ayat 8 menyebutkan: “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai ketahap terbitnya dokumen dalam satu tempat”. Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Hulu Sungai Utara pasal 3 menyebutkan “Pelaksanaan PATEN terdiri atas: a) Pejabat Penyelenggara, yaitu: 1. Camat; 2. Sekretaris Kecamatan; dan 3. Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan. b) Petugas Teknis, yaitu: 1. Petugas Informasi; 2. Petugas Loket/Penerima Berkas; 3. Petugas Operator Komputer dan Database; dan 4. Pemegang Kas.”

Dalam sebuah organisasi/instansi perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melibatkan optimalisasi. Salah satu instansi yang berperan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah kantor kecamatan. Kantor Kecamatan Banjar terletak di Desa Banjar, Kecamatan Banjar terdiri dari 20 desa yang mana Kantor Kecamatan Banjar bertempat di Desa Banjar. Pada dasarnya untuk mengukur kemajuan dari suatu instansi maka diperlukan peningkatan kualitas pelayanan sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

Pada Kantor Kecamatan Banjar terdapat beberapa bentuk pelayanan publik, salah satunya yaitu Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan PATEN terbagi menjadi 3 jenis yaitu perijinan, non perijinan dan kependudukan. Pertama, jenis pelayanan perijinan seperti penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pengantar izin lokasi, pengantar izin penanaman modal, pengantar izin gangguan (HO), pengantar izin SIUP, pengantar izin SITU, mengetahui izin

mengumpulkan orang banyak dan penerbitan Izin Usaha Mikro Dan Kecil (IUMK). Kedua, jenis pelayanan non perijinan seperti pengantaran/rekomendasi permintaan sumbangan (proposal bantuan dana), mengetahui atas Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), mengetahui atas Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), pengantaran permohonan dispensasi nikah, keterangan penelitian/survei, surat pengantar, surat keterangan, tanda tangan mengetahui lainnya. Terakhir, jenis pelayanan kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK)/pengantar F.1.06, F 1.15 & F.1.16, Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat keterangan pindah/pengantar F.1.08, mengetahui akta kelahiran dan mengetahui surat keterangan susunan keluarga. Pada Kantor Kecamatan Banjang dari tiga jenis pelayanan ini, pelayanan yang paling dominan adalah jenis pelayanan non perijinan yaitu surat dispensasi nikah, surat pengantar, surat keterangan, tanda tangan mengetahui lainnya.

Berdasarkan observasi peneliti terdapat beberapa fenomena masalah dalam Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara, yaitu;

Kurangnya sarana informasi baik secara online ataupun offline. Hal ini seperti kurangnya sarana informasi dari pegawai mengenai alur prosedur pelayanan atau dokumen persyaratan terkait pelayanan yang dilakukan masyarakat baik secara online (website, sosial media dan kontak person pegawai) maupun offline (papan informasi) terkait prosedur/dokumen persyaratan tentang mengetahui atas pengantaran permohonan dispensasi nikah, UMKM, proposal bantuan dana dan lainnya. (Sumber: obsevasi peneliti 2024)

Sarana yang kurang memadai seperti komputer, printer dan AC yang sering tidak berfungsi dengan baik. Selain itu data sarana dan prasarana di kantor kecamatan belum diperbarui dari tahun 2021 tetapi sarana di Ruang PATEN ada pengurangan seperti tidak adanya lemari dan kurangnya jumlah komputer yang tersedia. (Sumber: Data Sarana Dan Prasarana Kantor Kecamatan Banjang 2024)

Kurangnya jumlah pegawai petugas pelayanan PATEN dan satu pegawai pelayanan PATEN tidak bertempat di ruang PATEN sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian proses pelayanan terhadap masyarakat. (Sumber: Data pegawai Kantor Kecamatan Banjang 2024)

Berdasarkan atas pemikiran tersebut maka, dirasa perlu untuk melakukan penelitian tentang “Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.”

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara?

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara diukur dari Indikator kualitas pelayanan menurut Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86), yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud)

Aspek-aspek kualitas layanan mencakup fasilitas fisik kantor, sistem administrasi yang

terkomputerisasi, area tunggu, pusat informasi dan lainnya. Sarana prasarana yang memadai dapat memberikan kenyamanan bagi pegawai dan masyarakat selaku pengguna layanan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya. Sikap yang peka dan sigap terhadap tugas dan tanggung jawabnya adalah sebuah bentuk *Reliability* (Kehandalan) dalam memberi pelayanan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelayanan. Kecepatan, ketepatan, kemudahan dan tanggap dalam memberikan pelayanan menjadikan masyarakat senang dengan pelayanan yang diberikan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Keramahan adalah bentuk sikap yang akan membentuk sikap orang lain, sehingga pelayanan publik akan berjalan secara baik dan kualitas yang prima.

5. *Emphaty* (Empati)

Sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan pelayanan adalah bentuk konkret dari komitmen kinerja. Empati adalah sebuah rasa yang menyatu dengan perasaan orang lain. Merasakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam membutuhkan pelayanan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Banjarm Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berlokasi di Jl. Jermani Husin Km 7, Desa Banjarm, Kecamatan Banjarm, Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan kode pos 71416. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah-masalah manusia dan sosial.

Tipe penelitian dengan metode deskriptif, Metode deskriptif adalah cara kerja penelitian yang dimaksudkan untuk menggambarkan, melukiskan atau memaparkan keadaan suatu objek (realitas atau fenomena) secara apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi pada saat penelitian itu dilakukan. Sumber data sejumlah 10 orang dengan teknik *porpusive sampling*. *Porpusive sampling* adalah salah satu teknik *sampling non random sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Observasi adalah memperhatikan, melihat atau mengamati fenomena masalah dengan teliti dan objektif, untuk memperoleh informasi yang terpercaya. Proses observasi dengan melakukan pengamatan objek penelitian secara langsung. Menurut Rully Indrawan dan Poppy Yaniawati (2014:231) "Observasi atau pengamatan dilakukan untuk melihat gejala, dan perilaku serta model pembelajaran yang selama ini digunakan oleh guru dalam masalah atau fokus yang diteliti."

Wawancara adalah metode pengumpulan data melalui interaksi peneli dan informan (subyek penelitian) secara langsung, demi mendapatkan informasi yang terperinci dan mendalam tentang pengalaman dan pandangan informan terhadap obyek penelitian. Menurut Lexy J.Moleong (2015:186) "Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu."

Dokumentasi adalah proses mencatat secara terperinci seluruh informasi baik pengamatan, peristiwa dan interaksi yang terjadi selama proses pengumpulan data di lapangan demi keakuratan data dalam penelitian. Menurut Sedarmayanti dalam (Sahya Anggara, 2015:121 'Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data, bukti, informasi kealiamahan yang sukar diperoleh, sukar ditemukan dan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.'

Teknik analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *member check*. Dengan demikian yang fokus penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara.

PEMBAHASAN

1. Tangibles (Berwujud)

a. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah alat atau benda yang digunakan secara langsung dalam kegiatan contohnya komputer, sedangkan prasarana adalah infrastruktur yang memungkinkan kegiatan tersebut dapat berlangsung dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sarana di ruang PATEN kurang baik, karena terdapat beberapa hambatan seperti komputer yang sering mengalami gangguan, tinta printer yang tidak dicek terlebih dahulu sebelum jam pelayanan, AC yang tidak dingin dan sering mati. Selain itu terdapat ketidaksesuaian antara hasil dokumentasi dan data sarana prasarana karena dilihat pada data sarana dan prasarana terdapat 3 buah komputer tetapi hanya ada 2 selain itu pada data terdapat lemari sedangkan dari kenyataannya tidak terdapat lemari untuk penyimpanan berkas pada ruang PATEN sehingga hal ini dapat menghambat dan mengurangi kenyamanan masyarakat yang melakukan pelayanan disana. Hal tersebut tidak sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) dimana salah indikator yang dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik itu adalah sarana dan prasarana yang memadai namun berdasarkan kesimpulan diatas sarana di Kantor Kecamatan Banjang masih dikatakan kurang baik karena adanya hambatan pada komputer, printer dan AC juga adanya ketidaksesuaian antara hasil dokumentasi dengan data sarana dan prasarana yang diperoleh.

b. Personal/pegawai

Pegawai adalah seseorang yang dipekerjakan oleh sebuah perusahaan, organisasi, atau lembaga dan menerima gaji atau upah sebagai imbalan atas pekerjaan atau jasa yang mereka lakukan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa personal/pegawai PATEN kurang baik, karena kurangnya jumlah pegawai dan ketidaksediaan pegawai di ruang PATEN. Jumlah pegawai PATEN ada 2 orang sedangkan pegawai yang berada di ruang PATEN hanya 1 orang dan 1 orang lagi berada di ruang lainnya. Hal ini dapat mempengaruhi dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, efektif dan efisien. Hal tersebut tidak sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana personal/pegawai harus konsisten dan kompeten dalam memberikan pelayanan namun di Kantor Kecamatan Banjang

personal/pegawai PATEN masih kurang baik karena kurangnya jumlah pegawai dan ketidaksediaan pegawai di ruang PATEN. Jumlah pegawai PATEN ada 2 orang sedangkan pegawai yang berada di ruang PATEN hanya 1 orang dan 1 orang lagi berada di ruang lainnya sehingga hal ini akan mengurangi kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan.

c. Sarana Komunikasi

Kualitas pelayanan yang baik dilihat dari sarana komunikasi yang memadai seperti media, alat atau metode yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat baik secara online ataupun offline, akan tetapi sarana komunikasi ruang PATEN kurang baik, karena pemberian informasi prosedur kelengkapan dokumen surat-menyurat hanya dapat diakses secara langsung karena tidak ada *website* dan pegawai tidak mencatumkan kontak person yang dapat dihubungi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa sarana komunikasi di Kantor Kecamatan Banjang kurang baik, karena pemberian informasi prosedur kelengkapan dokumen surat-menyurat hanya dapat diakses secara langsung karena tidak ada *website* dan pegawai tidak mencatumkan kontak person yang dapat dihubungi masyarakat. Hal tersebut tidak sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) dimana salah indikator yang dapat dikatakan kualitas pelayanan yang baik itu seperti alat, media, atau metode yang digunakan untuk menyampaikan pesan, informasi, atau data. Akan tetapi berdasarkan kesimpulan diatas sarana komunikasi di Kantor Kecamatan Banjang kurang baik, karena pemberian informasi prosedur kelengkapan dokumen surat-menyurat hanya dapat diakses secara langsung tidak dapat diakses melalui *website* dan pegawai PATEN tidak mencatumkan kontak person yang dapat dihubungi masyarakat untuk bertanya terkait prosedur pelayanan secara online sehingga dapat menghambat proses pelayanan yang efisien.

2. *Reliability* (Kehandalan)

a. Kemampuan

Kemampuan yang difokuskan disini yaitu kemampuan pegawai, kemampuan pegawai adalah keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang dimiliki oleh seorang pegawai untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka dengan efektif dan efisien. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai pelayanan PATEN cukup baik, karena pegawai sudah terampil dalam menggunakan sarana dan prasarana seperti komputer dan pengetahuan pegawai sudah baik dalam memberikan pelayanan baik permintaan atau pertanyaan terkait prosedur atau dokumen kelengkapan berkas pelayanan. Hal tersebut sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana kemampuan pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas sedangkan kemampuan pegawai pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Banjang cukup baik, karena pelayanan mereka sudah cakap, terampil dalam menggunakan sarana dan prasarana dan berpengetahuan cukup baik dalam memberikan pelayanan sehingga mendorong pelayanan yang lebih efektif dan efisien juga.

b. Kehandalan/keahlian

Kehandalan pegawai merujuk pada konsistensi dan ketepatan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa keahlian/kehandalan pegawai pelayanan PATEN cukup baik, karena pegawai PATEN memberikan pelayanan yang baik, konsisten, komitmen dan akuntabilitas kepada masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana

keahlian/kehandalan pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas dan keahlian/kehandalan pegawai pelayanan PATEN cukup baik, karena pegawai sudah konsistensi, komitmen dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas, permintaan dan pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat terkait berkas-berkas yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Banjang.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

a. Cepat

Kecepatan disini mengacu pada kemampuan seorang pegawai untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab mereka dengan cepat dan efisien tanpa mengorbankan kualitas pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan pelayanan pegawai PATEN kurang baik, karena ada beberapa hambatan ketika pegawai tidak berada ditempat, yang mengetahui/ tandatangan tidak ada dan masyarakat tidak lengkap membawa dokumen surat-menyurat hal itu akan memperlambat proses pelayanan. Hal tersebut tidak sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana kecepatan pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas dan kecepatan pelayanan pegawai PATEN kurang baik, karena terdapat hambatan ketika pegawai tidak berada ditempat, yang mengetahui/tandatangan tidak ada dan masyarakat tidak lengkap membawa dokumen surat-menyurat.

b. Tepat

Ketepatan pegawai merujuk pada kemampuan dan komitmen seorang pegawai untuk melakukan tugas-tugasnya secara tepat waktu, akurat, menyusun laporan dengan data yang akurat, relevan, menyajikannya dengan format yang sesuai, mudah dipahami dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai PATEN di Kantor Kecamatan Banjang cukup baik karena data/berkas yang diberikan kemasyarakat sudah akurat dan relevan. Hal tersebut sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana ketepatan pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas pelayanan pegawai PATEN cukup baik karena sudah data yang diberikan pegawai PATEN sudah akurat relevan dan tidak terdapat kesalahan.

c. Tanggap

Ketanggapan pegawai merujuk pada kemampuan dan kesiapan seorang pegawai untuk merespon permintaan, pertanyaan, atau masalah dengan cepat dan efektif. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa ketanggapan pegawai pelayanan PATEN cukup baik, karena kemampuan dan kesiapan pegawai PATEN untuk merespon permintaan, pertanyaan, atau masalah dengan cepat dan efektif. Hal tersebut sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana ketanggapan pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas sedangkan pegawai pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Banjang cukup baik, karena kemampuan dan kesiapan seorang pegawai untuk merespon permintaan, pertanyaan, atau masalah dengan cepat dan efektif. Ketanggapan ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan dalam memberikan jawaban, kualitas respon serta kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah sehingga hal ini cukup memuaskan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

a. Kepastian Waktu Pelayanan

Kepastian waktu pelayanan dapat dilihat dari SOP dari setiap instansi, Kepastian waktu

pelayanan merujuk pada komitmen dan konsistensi dalam menyediakan layanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan atau ditetapkan. Menetapkan dan memberikan estimasi waktu yang realistis kepada masyarakat untuk penyelesaian layanan. Kepastian waktu pelayanan PATEN masih kurang baik, karena berdasarkan SOP untuk waktu pembuatan berkas itu lumayan cepat sekitar 5-15 menit saja tetapi seringkali yang menjadi hambatan adalah orang yang bertanggungjawab untuk memberikan tandatangan tidak ada ditempat sehingga proses pelayanan akan lebih lambat dan terkadang ditunda kehari berikutnya.

b. Kesopanan

Kesopanan pegawai adalah perilaku dan sikap sopan santun yang ditunjukkan oleh pegawai dalam lingkungan kerja.hal ini seperti berbicara dengan menggunakan bahasa yang sopan dan tidak kasar dalam berkomunikasi, saling tegur sapa, berpakaian rapi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh kantor dan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa kesopanan pegawai pelayanan PATEN sudah baik, karena pegawai PATEN berbicara dengan menggunakan bahasa yang sopan dan tidak kasar dalam berkomunikasi, saling tegur sapa, berpakaian rapi dan sesuai dengan jadwal berpakaian yang ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Banjang sehingga mendorong pelayanan yang lebih efektif dan efisien juga. Hal tersebut sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana kesopanan pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas sedangkan pegawai pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Banjang sudah baik, karena berbicara dengan menggunakan bahasa yang sopan dan tidak kasar dalam berkomunikasi, saling tegur sapa, berpakaian rapi dan sesuai dengan jadwal berpakaian yang ditetapkan oleh Kantor Kecamatan Banjang. Hal ini cukup memberikan kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan sehingga mendorong pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

5. *Emphaty* (Empati)

a. Ramah

Keramahan pegawai adalah sikap ramah, bersahabat, dan menyenangkan yang ditunjukkan oleh pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat, rekan kerja dan atasan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keramahan pegawai pelayanan PATEN sudah baik dan cukup memuaskan masyarakat dalam memberikan pelayanan, karena pegawai ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat, rekan kerja dan atasan sehingga mendorong pelayanan yang lebih loyalitas terhadap masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana keramahan pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas sedangkan pegawai pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Banjang sudah baik dalam memberikan kepuasan terhadap masyarakat, karena pegawai ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat, rekan kerja dan atasan. Sehingga mendorong pelayanan yang lebih loyalitas terhadap masyarakat.

b. Perhatian

Perhatian pegawai adalah tindakan dan sikap yang menunjukkan kepedulian serta kepekaan terhadap kebutuhan, perasaan, dan keadaan orang lain, baik itu masyarakat, rekan kerja, atau atasan. Perhatian ini mencerminkan empati dan komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa perhatian pegawai pelayanan PATEN sudah baik dan cukup memuaskan masyarakat

dalam memberikan pelayanan, karena pegawai PATEN menunjukkan kepedulian serta kepekaan terhadap kebutuhan, perasaan dan keadaan orang lain seperti menanyakan tujuan mereka datang ke Kantor Kecamatan Banjang. Hal tersebut sesuai dengan teori indikator kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh Irawan dan Muchsen dalam (Hayat, 2018:83-86) menjelaskan dimana perhatian pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas sedangkan pegawai pelayanan PATEN di kantor kecamatan Banjang sudah baik dalam memberikan kepuasan masyarakat dalam memberi pelayanan, karena pegawai PATEN menunjukkan kepedulian serta kepekaan terhadap kebutuhan, perasaan dan keadaan orang lain, baik itu masyarakat, rekan kerja atau atasan seperti halnya dengan menanyakan tujuan masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Banjang. Sehingga ini dapat mendorong pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara, bahwa :

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara kurang baik, hal ini dapat dilihat dari indikator: Pertama, pada aspek tangibles (berwujud) indikator sarana dan prasarana kurang baik, karena sarana ruang PATEN masih belum memadai. Indikator personal/pegawai kurang baik, karena kurangnya jumlah dan ketidaksediaan pegawai dan indikator sarana komunikasi kurang baik, karena kurangnya sarana pemberian informasi secara online maupun offline. Kedua, pada aspek reliability (Kehandalan) indikator kemampuan cukup baik, karena mereka cukup cakap dan terampil dalam memberikan pelayanan dan indikator kehandalan/keahlian cukup baik, karena pegawai sudah konsistensi, komitmen dan akuntabilitas dalam menjalankan tugas. Tiga, dari aspek resposiveness (Ketanggapan) indikator kecepatan kurang baik, karena masih membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan tugas, Indikator ketepatan cukup baik karena data yang diberikan sudah akurat juga relevan dan indikator ketanggapan cukup baik, karena kemampuan dan kesiapan pegawai untuk merespon permintaan, pertanyaan atau masalah dengan cepat dan efektif. Keempat, pada aspek assurance (jaminan) indikator kepastian waktu pelayanan kurang baik, karena pelayanan masih membutuhkan waktu cukup lama dan indikator kesopanan sudah baik, karena pegawai berbicara dengan sopan dan berpakaian rapi. Kelima, pada aspek empathy (empati) indikator keramahan sudah baik, karena pegawai ramah dalam berinteraksi dan indikator perhatian sudah baik, karena pegawai menunjukkan kepedulian serta kepekaan terhadap masyarakat.
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Banjang Kabupaten Hulu Sungai Utara
 - a. Faktor Pendukung
 - 1) Respon yang Baik dari Pegawai Pelayanan PATEN

Dalam mencapai kualitas pelayanan yang prima diperlukan respon yang baik terkait permintaan ataupun pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat. Respon yang baik dapat dilihat dari kesopanan, keramahan, perhatian dan ketanggapan pegawai dalam menyelesaikan tugas atau permasalahan dan memberikan respon yang baik kepada masyarakat. ketanggapan, kesopanan, ramah dan perhatian pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas sedangkan respon pegawai pelayanan PATEN di kantor

kecamatan Banjang sudah baik, karena pegawai PATEN sudah ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pegawai PATEN juga sudah tanggap dan perhatian terhadap permintaan atau pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Banjang.

2) Pegawai yang Terampil dan Keakuratan Data dalam Pelayanan

Keterampilan pegawai dapat dilihat dari pegawai cara pegawai dalam memberikan pelayanan dan dalam menggunakan fasilitas yang ada di ruangan. keakuratan data dilihat dari ketelitian pegawai untuk data yang mereka kerjakan sehingga tidak terjadi kesalahan pada data yang diberikan kepada masyarakat. Dapat diukur dari segi kemampuan, kehandalan/keahlian dan ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan. pegawai pelayanan PATEN cukup baik, karena pegawai sudah cukup terampil dalam menggunakan fasilitas dan memberikan pelayanan selain itu data yang diberikan sudah akurat dan relevan.

b. Faktor Penghambat

1) Perencanaan yang Tidak Terintegrasi

Perencanaan yang tidak terintegrasi karena terjadi kesenjangan tujuan dan koordinasi yang kurang efektif yang menyebabkan kurangnya pengadaan barang atau fasilitas baik sarana dan prasarana atau sarana komunikasi berupa offline ataupun online seperti kontak person pegawai dan website sehingga menghambat pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana dan sarana komunikasi sebagai tolak ukur pelayanan yang berkualitas sedangkan sarana dan prasarana dan sarana komunikasi masih belum memadai, karena terdapat keterbatasan terkait pengadaan fasilitas sarana ataupun sarana komunikasi sehingga perencanaan tersebut masih belum terintegrasi.

2) Sumber Daya Manusia yang Belum Memadai

Dalam memberikan pelayanan yang optimal diperlukan sumber daya manusia yang cukup, namun jika sumber daya manusia belum memadai maka hal tersebut akan memperlambat proses pelayanan. Banjang kesediaan dan kinerja pegawai kurang baik karena kurangnya jumlah pegawai dan ketidaksediaan pegawai di ruang PATEN. Jumlah pegawai PATEN ada 2 orang sedangkan pegawai yang berada di ruang PATEN hanya 1 orang dan 1 orang lagi berada di ruang lainnya sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Banjang masih belum memadai.

3) Kurangnya Disiplin Pegawai dalam Menyelesaikan Tugas

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang tepat dan pegawai harus disiplin dalam menyelesaikan tugas baik itu dari atasan, rekan kerja ataupun masyarakat. Kurang disiplin pegawai seperti pegawai yang tidak berada ditempat sehingga hal ini dapat mengurangi kepuasan masyarakat dalam melakukan pelayanan. kecepatan dan kepastian waktu pelayanan pegawai menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas dan kecepatan dan kepastian waktu pelayanan pegawai PATEN kurang baik, karena terdapat beberapa hambatan seperti ketika pegawai tidak berada ditempat, yang mengetahui/tandatangan tidak ada dan masyarakat tidak lengkap membawa dokumen surat-menyurat sehingga pelayanan pegawai masih kurang disiplin waktu dalam proses penyelesaian dokumen/berkas pelayanan kepada masyarakat.

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 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.

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. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.Indonesia/



Anonim. *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Hulu Sungai Utara:*

Anggara, Sahya.2015.*Birokrasi Metode Penelitian Administrasi*.Bandung:CV Pustaka Setia.

Hayat.2018.*Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi Dan Formulasi)*.Jawa Timur: Intans Publishing.

Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati.2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan Dan Pendidikan*.Bandung:PT Refika Aditama.

Moleong, J. Lexy.2015.*Metodologi Penelitian Kualitatif*.Bandung:PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono.2022.*Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi ketiga.Bandung:Alfabeta.