

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Norhafizah¹, Ahmad Baihaqi², Fakhri³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai
e-mail: hafizahnor0402@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik ialah fungsi utama pemerintah di mana harus dilaksanakan secara efektif, efisien, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, pemerintah menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai bentuk inovasi pelayanan. Dalam pelaksanaannya masih menghadapi beberapa permasalahan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, belum optimalnya kinerja aparatur pelayanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Studi ini bermaksud guna mengidentifikasi kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta faktor-faktor yang mempengaruhinya pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Studi ini memakai pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilaksanakan lewat observasi, wawancara, serta dokumentasi dengan 13 informan di mana mencakup Camat, Sekretaris Camat, petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan PATEN. Analisis data dilaksanakan dengan model Miles dan Huberman di mana mencakup pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Temuan riset memperlihatkan jika kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Haruyan tergolong cukup baik, kualitas pelayanan yang sudah baik dapat di lihat pada respon pegawai, keramahan pegawai dan kebersihan ruangan. Adapun yang cukup baik yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, dan petugas cukup baik melayani. Namun yang menjadi perhatian adalah sarana fisik perkantoran, tempat informasi dan ruang pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi sarana dan prasarana, dan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai persyaratan pelayanan. Dengan demikian, dibutuhkan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan lewat penguatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan PATEN, seperti penyediaan fasilitas teknologi informasi yang memadai, perbaikan dan menjaga kenyamanan ruang tunggu, serta pemenuhan fasilitas ramah bagi kelompok rentan serta meningkatkan kinerja sesuai standar pelayanan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelayanan publik, PATEN, kecamatan.

ABSTRACT

Public service is a primary function of government and must be implemented effectively and efficiently, with a focus on public satisfaction. To improve the quality of public services at the sub-district level, the government has implemented the Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) policy as a form of service innovation. Its implementation still faces several challenges, such as limited facilities and infrastructure, suboptimal performance of service personnel, and poor public understanding of applicable service procedures. This study aims to identify the quality of Integrated Sub-district Administrative Services (PATEN) and the factors influencing it at the Haruyan Sub-district Office, Hulu Sungai Tengah Regency.

This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation with 13 informants consisting of the sub-district head, sub-district secretary, service officers, and PATEN service users. Data analysis was carried out using the Miles and Huberman model, which includes data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing.

Research findings indicate that the quality of PATEN services at the Haruyan District Office is quite good. This quality of service is evident in the responsiveness of staff, their friendliness, and the cleanliness of the rooms. Furthermore, the quality of service is quite good, including timely service, accuracy, and the staff's good service. However, concerns arise regarding the physical facilities of the office, information center, and service area. Factors affecting service quality include facilities and infrastructure, and a lack of public awareness of service requirements. Therefore, a strategy is needed to continuously improve service quality by strengthening the supporting facilities and infrastructure for PATEN services, such as providing adequate information technology facilities, improving and maintaining the comfort of waiting rooms, providing friendly facilities for vulnerable groups, and improving performance according to service standards.

Keywords: *service quality, public service, PATEN, subdistrict,*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah kewajiban yang harus dilaksanakan oleh unsur pemerintah pada unsur publik atau masyarakatnya, sehingga pelayanan publik tidak hanya dilaksanakan begitu saja oleh unsur pemerintah melainkan juga harus dilaksanakan seoptimal mungkin oleh unsur pemerintah itu sendiri, adanya konsep pelayanan terpadu ialah bukti nyata terkait bermacam upaya sekaligus strategi yang sudah dilaksanakan oleh unsur pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanannya pada unsur masyarakat selaku unsur yang harus dilayaninya guna memenuhi kebutuhan masyarakatnya. (Maulidiah S, 2014)

Pelayanan publik pada pemerintahan yang baik wajib memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berperam guna meminimalkan atau bahkan menghilangkan kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi pelaksana di lapangan. Guna menciptakan pelayanan publik yang baik maka dalam menempatkan jumlah dan kualitas staf atau aparat harus kompeten serta mempunyai pemahaman akan pelayanan publik yang baik sehingga pelayanan publik bisa tepat sasaran dan pelayanan yang diberikan juga bisa mendekatkan birokrasi dengan Masyarakat. (Rochman, 2021)

Secara keseluruhan pemerintah kecamatan di Indonesia, sudah berusaha guna terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan, salah satunya ialah lewat sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yakni inovasi baru pelayanan publik di mana dikembangkan oleh institusi kecamatan itu sendiri. Perbaikan kualitas pelayanan di sektor publik ialah kebutuhan yang penting dan mendesak, jika dalam rangka reformasi bidang administrasi negara, perbaikan pada penyelenggaraan pelayanan pada publik ialah kunci keberhasilannya.

Meskipun pada kenyataannya, penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan masih tidak bisa berjalan secara baik sekaligus maksimal, sehingga belum bisa memuaskan masyarakat setempat selaku unsur yang dilayani. Dengan demikian, sebab mayoritas urusan pelayanan publik di kecamatan, khususnya berbentuk pelayanan administrasi yang ditangani kecamatan misalnya surat keterangan atau rekomendasi masih harus dilanjutkan ke pemerintah kabupaten guna proses penyelesaiannya. Dampaknya secara tidak langsung warga masyarakat harus mengeluarkan biaya sekaligus waktu tambahan guna menyelesaikan pelayanan administrasi pada pemerintah kabupaten.

Kondisi itu tentu saja sangat merugikan Masyarakat sekaligus pemerintah sebab dengan menurunnya kualitas pelayanan akan menyebabkan berlangsungnya pelayanan publik yang berbelit-belit, biaya tinggi, waktu lama, tidak ada jaminan penyelesaian, tidak akuntabel, prosedur panjang, persyaratan yang dibuat-buat, dan sebagainya. Sementara kerugian yang dirasakan oleh pemerintah daerah ialah makin melemahnya kepercayaan masyarakat pada pemerintah sekaligus aparturnya dan akhirnya tidak menutup kemungkinan masyarakat akan menarik dukungannya pada pemerintah. Di

mana tidak ada cara lain yang lebih bijaksana kecuali meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan bisa direncanakan sesudah lewat serangkaian kajian ilmiah di mana bisa didapat sesudah mengetahui dan mengkaji bermacam persoalan pelayanan publik, dimensi-dimensi, indikator-indikator, serta studi kasus terkait pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik. (Hardiansyah, 2018)

PATEN ialah program yang diaplikasikan di Kecamatan sesuai dengan PERMENDAGRI No, 4 Tahun 2010 terkait Pedoman Umum Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam penyelenggaraannya mencakup pelayanan bidang perizinan dan pelayanan non perizinan. Adapun pendelegasian sebagian wewenang dalam yakni bupati pada camat terkait kriteria pendelegasian dan standar pelayanan yang diberlakukan di kecamatan di tetapkan dalam peraturan pemerintah daerah. PATEN di tetapkan dalam Peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah No. 28 Tahun 2019 terkait pelimpahan sebagian kewenang bupati pada camat di lingkungan pemerintah kabupaten Hulu Sungai Tengah dan peraturan Bupati Hulu Sungai Tengah nomor 59 tahun 2020 terkait Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuannya guna meningkatkan kualitas pelayanan serta kepastian dalam pemberi layanan pada pemberi layanan.

Berdasarkan obsevasi awal peneliti di Kantor Kecamatan Haruyan jika ada beberapa permasalahan terkait kualitas pelayanan publik, antara lain ketersediaan petugas di loket pelayanan yang belum maksimal, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti jaringan internet sering bermasalah, keterbatasan komputer dan printer, ruang tunggu yang kurang nyaman, serta lambatnya pelayanan yang di akibatkan ketidaktahuan pengguna pelayanan terkait prosedur pelayanan karena kurangnya sosialisasi dari pihak kecamatan.

Berdasarkan beberapa fenomena di atas peneliti hendak meneliti lebih lanjut terkait Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Penelitian terdahulu Oleh Syahrída Astuti (2021), yang berjudul ”Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)” di Kantor Camat Labuhan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah”. STIA Amuntai. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Hasil dari kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)” di Kantor Camat Labuhan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah cukup berkualitas. Hasil penelitian memaparkan ketepatan waktu sudah baik karena pegawai bekerja secara optimal Kedua, lamanya pemberian pelayanan masih kurang karena belum sesuai standar pelayanan. ketiga, Ketelitian petugas masih kurang teliti. Keempat, Kemampuan sudah baik karena sesuai dengan keahlian mereka dalam bidangnya Kelima, Tindakan diskriminatif sudah baik karena melayani sesuai ketentuan. Keenam, keramahan sudah cukup baik karena petugas pelayanan cukup ramah. Ketujuh, kesiapan petugas masih kurang karena pegawai masih belum siap dalam melaksanakan tugas. Kedelapan, ruang yang sudah memadai. Kesembilan, peralatan yang memadai masih kurang. Kesepuluh, Jumlah pegawai sudah cukup karena masyarakat yang dilayani tidak terlalu banyak. Kesebelas, kecepatan sudah cukup. Kedua belas, pembaharuan atau hal-hal baru sudah baik. Ketiga belas, penanganan permintaan khusus sudah baik karena akan dilayani selama tidak berterkaitan dan sesuai aturan. Keempat belas, tempat parkir yang memadai. Kelima belas, petunjuk arah belum ada. Keenam belas, kebersihan lingkungan sudah bersih.

METODE

Penelitian ini bermaksud guna mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan itu. Di mana dilaksanakan di pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, yang beralamat di Jalan Divisi IV Alri RT.006 RW.003, Desa Haruyan, Kecamatan Haruyan, Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Pendekatan yang dipakai ialah kualitatif dengan metode deskriptif.

Sumber data penelitian ini diperoleh secara purposive (bertujuan), dengan informan di mana mencakup Camat, Sekretaris Camat, Kasubag Umum dan Kepegawaian, petugas pelayanan Kantor Kecamatan Haruyan, serta masyarakat Kecamatan Haruyan sebagai pengguna layanan. Teknik pengumpulan data penelitian ini dilaksanakan lewat observasi, wawancara, serta dokumentasi. Setelah terkumpul, data dianalisis dengan model analisis yang mengacu pada Miles dan Huberman dan Saldana (2014) yakni data collection, data display, data condensation, dan conclusion: drawing/verifying. (Rahmat, 2020).

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan Haruyan dilaksanakan penelitian memakai 6 dimensi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di mana dikemukakan oleh Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55) yakni Ketepatan waktu pelayanan, Akurasi Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan, Kemudahan Mendapatkan Pelayanan, Kenyamanan dalam Memperoleh pelayanan dan Atribut Pendukung Lainnya.

Berfokus pada dimensi ketepatan waktu pelayanan, hasil wawancara mengungkapkan jika waktu tunggu pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan cukup baik, masyarakat rata-rata menunggu sekitar 5-20 menit namun ada sebagian masyarakat lebih lama menunggu antrean dikarenakan ada pekerjaan sebelumnya yang dikerjakan petugas. Kecepatan pelayanan juga tergantung kondisi jumlah masyarakat yang datang dan jenis layanan. Hasil observasi mengungkapkan jika waktu tunggu masyarakat cukup baik. lamanya menunggu dipengaruhi oleh jumlah antrean dan jenis layanan, kelengkapan persyaratan administrasi, serta kesiapan dan ketersediaan petugas pelayanan. namun umumnya rata-rata waktu tunggu hanya sekitar 5–15 menit.

Dari hasil wawancara dan observasi bisa diambil simpulan jika waktu tunggu pelayanan di Kecamatan Haruyan pada dasarnya cukup baik, namun waktu tunggu tergantung pada kecepatan pelayanan yang diberikan dan kondisi jumlah masyarakat yang datang serta ketersediaan petugas dalam melayani. Di mana relevan dengan teori dimensi-mensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni waktu tunggu pelayanan karena Waktu tunggu cukup cepat dan sebagian masyarakat cukup merasa puas. Waktu tunggu sangat penting diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, serta memberi kepuasan pada masyarakat.

Lebih lanjut, hasil wawancara mengungkapkan jika waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Haruyan cukup baik dan sebagian sudah sesuai dengan yang waktu dijanjikan petugas pelayanan. Waktu standar pelayanan tersedia dengan jelas dan dilaksanakan oleh petugas. Mungkin jika ada keterlambatan dalam pelayanan disebabkan dari kendala teknis yang terjadi ketika proses pelayanan. Hasil observasi mengungkapkan jika waktu proses pelayanan di Kecamatan Haruyan cukup baik, pelaksanaan pelayanan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas pelayanan telah ditempatkan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing, sehingga alur pelayanan cukup jelas dan terarah. Namun, dalam beberapa situasi, peneliti juga menemukan adanya kendala teknis

seperti keterbatasan jaringan internet karena Listrik mati atau ketidakhadiran pejabat yang berwenang menandatangani dokumen, yang berdampak pada waktu penyelesaian pelayanan. Hasil dokumentasi mengungkapkan jika waktu proses pelayanan di Kecamatan Haruyan cukup baik dan sudah ada standar waktu pelayanan yang jelas, bisa dilihat pada standar pelayanan kantor Kecamatan Haruyan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dan dokumentasi bisa diambil simpulan jika waktu penyelesaian pelayanan di Kecamatan Haruyan cukup baik dengan waktu yang dijanjikan petugas pada beberapa masyarakat sudah sesuai. Terlihat dari kesungguhan pegawai dalam memproses berkas dengan cepat, tepat, serta memberikan informasi ketika terjadi kendala dalam proses pelayanan. Pelayanan cenderung lebih cepat untuk layanan yang sederhana dan mempunyai persyaratan lengkap, sedangkan layanan yang memerlukan pengecekan dokumen atau melibatkan pejabat penandatanganan membutuhkan waktu yang lebih lama. Keterlambatan disebabkan oleh faktor teknis dan situasional, seperti jumlah pemohon yang meningkat, gangguan jaringan, atau keterbatasan waktu pejabat terkait. Di mana relevan dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni ketepatan waktu pelayanan dengan indikator waktu proses layanan. Waktu proses pelayanan sudah cukup sesuai karena waktu yang dijanjikan petugas pada masyarakat sudah sesuai dan minim kesalahan. Dilihat dari kesungguhan pegawai dalam memproses berkas dengan cepat, tepat, serta memberikan informasi ketika terjadi kendala dalam proses pelayanan.

Berfokus pada dimensi akurasi pelayanan, hasil wawancara mengungkapkan jika ketelitian pegawai dalam memeriksa dokumen atau berkas masyarakat cukup baik karena pelayanan yang di berikan oleh petugas secara konsisten memperhatikan kelengkapan dan keabsahan dokumen. Hasil observasi mengungkapkan jika petugas pelayanan cukup baik melakukan tugasnya dapat dilihat dari pegawai yang memeriksa kelengkapan persyaratan masyarakat dan meningkatkan ketelitian dengan bersikap tegas untuk menghindari terjadi kesalahan data dalam melayani masyarakat. Namun, adanya pemeriksaan yang teliti terkadang membuat waktu pelayanan menjadi lebih lama, terutama jika berkas belum lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bisa diambil simpulan jika ketelitian pegawai dalam memeriksa dokumen masyarakat cukup baik. Pelayanan yang diberikan minim kesalahan karena pegawai memeriksa setiap dokumen secara cermat, memastikan kelengkapan dan keabsahan data. Pegawai juga sangat respon terhadap kebutuhan masyarakat dengan memberikan arahan atau perbaikan ketika berkas belum sesuai. Namun, tingkat ketelitian dalam beberapa kondisi menyebabkan proses pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama, khususnya ketika persyaratan administrasi yang dibawa masyarakat belum terpenuhi secara lengkap. Di mana sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni akurasi pelayanan yang mempunyai indikator bebas dari kesalahan. Pada indikator ini berarti pelayanan yang diberikan pada Kantor Kecamatan Haruyan cukup baik sesuai standar pelayanan yang ditetapkan dan minim kesalahan. meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kesalahan kecil yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara umum.

Berfokus pada dimensi kesopanan dan keramahan, hasil wawancara mengungkapkan jika respon pegawai dalam memberi pelayanan sudah baik. Merespon dalam melayani keinginan dan kebutuhan masyarakat sangat diperhatikan demi memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap masyarakat. Hasil observasi mengungkapkan jika Respon pegawai yang ada di kantor Kecamatan Haruyan sudah baik karena Pegawai cepat menanggapi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kemampuan pegawai dalam memberikan kepuasan pada

masyarakat. Petugas memperlihatkan sikap profesional, komunikatif, dan responsif selama proses pelayanan berlangsung.

Dari hasil wawancara dan observasi bisa diambil simpulan jika respon pegawai pada kantor Kecamatan haruyan diketahui sudah baik, petugas cepat merespon pada saat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pegawai mampu menjawab pertanyaan dan menjelaskan persyaratan dengan jelas, sehingga masyarakat merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang diterima. Di mana sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni kesopanan dan keramahan dengan indikator Respon pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik. karena respon pegawai yang baik akan memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat, baik dalam pengurusan kelengkapan berkas atau hanya sekedar bertanya.

Lebih lanjut, hasil wawancara juga mengungkapkan jika Keramahan pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik, pegawai di Kantor Kecamatan Haruyan sudah memperlihatkan sikap yang ramah, sopan, dan komunikatif, dan sigap menjawab pertanyaan masyarakat dengan jelas, hal ini diperkuat oleh adanya tanggapan para pengunjung yang menilai pelayanan pegawai memuaskan dan mempermudah proses pelayanan. Hasil Observasi memperlihatkan jika pegawai sudah baik melayani dengan bersikap ramah pada masyarakat yang datang dan sesuai standar pelayanan, selain itu juga pegawai membantu masyarakat melengkapi persyaratan dan melayani tanpa membedakan masyarakat.

Dari hasil wawancara dan observasi maka bisa diambil simpulan jika pegawai sudah baik dalam melayani tiap masyarakat yang datang dengan sikap ramah dan sopan. pegawai melayani dengan senyum, memberikan arahan, dan membantu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan sehingga proses pelayanan berjalan dengan tertib dan lancar. Di mana relevan dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni dengan kesopanan dan keramahan dengan indikator keramahan dalam memberikan pelayanan. Keramahan dalam memberikan pelayanan tercermin dari sikap petugas yang santun, komunikatif, dan responsif dalam melayani bermacam keperluan masyarakat, sehingga mampu menciptakan rasa nyaman, kepercayaan, dan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna layanan.

Berfokus pada dimensi kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, hasil wawancara memperlihatkan jika jumlah pegawai pada Kantor Kecamatan Haruyan cukup memadai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, pegawai sudah mampu menjalankan tugas sesuai standar pelayanan dan juga memperlihatkan sikap tanggap, ramah, dan koordinasi yang baik antar pegawai. Hasil observasi di Kantor Kecamatan Haruyan mengungkapkan jika pelayanan yang diberikan pada masyarakat cukup berjalan lancar sebab pegawai sudah memadai. Setiap loket pelayanan terisi dengan pegawai yang kompeten dan memahami tupoksinya, mulai dari penerimaan berkas, perekaman data, hingga pengantaran dokumen ke instansi terkait. Hasil dokumentasi mengungkapkan jika di Kantor Kecamatan Haruyan, mempunyai jumlah pegawai yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Dapat dilihat dari adanya 4 orang tenaga kontrak dari kantor Disdukcapil yang bertugas melayani loket di ruang pelayanan. data ada pada Daftar Pegawai kontrak Dukcapil Pada Kantor Kecamatan Haruyan.

Dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi bisa diambil simpulan jika di Kantor Kecamatan Haruyan jumlah pegawai cukup memadai dengan kemampuan petugas untuk menangani bermacam jenis permohonan dengan meminimalisir penumpukan antrean. Pegawai cukup kompeten dalam melayani masyarakat dengan ramah, tanggap, dan sesuai prosedur pelayanan. Hal ini sesuai

dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni kemudahan mendapatkan pelayanan dengan indikator kecukupan petugas dalam melayani, ketersediaan jumlah Petugas yang memadai Pada Kantor Kecamatan Haruyan memungkinkan pelayanan pada masyarakat dapat berlangsung lebih cepat, teratur, dan tidak menimbulkan antrean panjang, sehingga kebutuhan masyarakat dapat dilayani secara optimal.

Lebih lanjut, hasil wawancara memperlihatkan jika fasilitas di Kantor Kecamatan Haruyan, masih kurang baik dan tidak lengkap. Sarana dan prasarana yang kurang seperti ruang tunggu yang belum tertata menyebabkan ruangan terlihat sempit dan AC yang tidak berfungsi, dan tidak ada layar antrian, alat bantu petugas seperti Komputer dan printer yang kurang menunjang pelayanan serta alat perekaman KTP. Hasil observasi memperlihatkan jika fasilitas di Kantor Kecamatan Haruyan masih kurang lengkap. Sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya menunjang kelancaran pelayanan, yang terlihat dari kondisi ruang pelayanan yang kurang tertata, alat pendingin ruangan yang tidak berfungsi, serta tidak tersedianya sistem layar antrean. Selain itu, ditemukan keterbatasan alat pendukung pelayanan seperti komputer dan printer, serta kerusakan pada alat perekaman KTP, sehingga pelayanan belum dapat dilaksanakan secara optimal dan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, yang salah satunya disebabkan oleh keterbatasan anggaran. Hasil dokumentasi memperlihatkan jika fasilitas di Kantor Kecamatan Haruyan masih kurang memadai, karena kekurangan fasilitas dan ada kerusakan alat pendingin ruangan dan lainnya. Data Dokumentasi sarana dan prasarana dilihat pada data sarana dan fasilitas kerja kantor Kecamatan Haruyan.

Hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bisa diambil simpulan jika fasilitas di Kantor Kecamatan Haruyan masih kurang baik dan kurang lengkap. sarana dan prasarana yang tersedia belum sepenuhnya menunjang pelayanan publik, terlihat dari penataan ruang pelayanan yang kurang memadai, tidak berfungsinya pendingin ruangan, ketiadaan sistem antrean, keterbatasan perangkat kerja seperti komputer dan printer, serta kerusakan alat perekam KTP yang menjadi permasalahan utama yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, kurangnya fasilitas dalam melayani masyarakat dapat menghambat pelayanan dan mengurangi kepuasan dalam menerima pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni kemudahan mendapatkan pelayanan dengan indikator Kecukupan fasilitas, karena Ketidackukupan sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kecamatan Haruyan menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien, sehingga berpotensi menghambat kelancaran pelayanan serta menurunkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berfokus pada dimensi kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dari hasil wawancara didapati jika kantor kecamatan haruyan dalam hal ruangan kurang baik karena ruangan terlihat sempit dengan banyaknya kursi tunggu dikarenakan belum dilaksanakan penataan ulang dan kurangnya fasilitas pendingin menjadikan suasana ruangan terasa panas. Hasil observasi dapat disimpulkan jika ruangan di Kantor Kecamatan Haruyan kurang baik karena pelayanan belum sepenuhnya ditata ulang sebab pegawai sibuk dengan pekerjaan operasional harian dan kurangnya waktu serta tenaga untuk melakukan penataan secara menyeluruh dan fasilitas di kantor pelayanan belum memadai karena keterbatasan anggaran, proses pengadaan yang memerlukan waktu, serta prioritas perbaikan harus menyesuaikan anggaran.

Dari hasil wawancara dan observasi bisa diambil simpulan jika ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan masih kurang baik dilihat dari Ruangan tampak sempit karena penataan yang belum diperbarui, fasilitas pendingin tidak berfungsi dengan baik dan pegawai belum sempat menata

ulang karena fokus pada pekerjaan harian. Keterbatasan anggaran dan proses pengadaan yang panjang juga menyebabkan fasilitas belum diperbaiki. Hal ini tidak sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dengan indikator ruang pelayanan, Keterbatasan luas ruangan disebabkan penataan yang belum optimal, serta fasilitas pendukung yang tidak berfungsi secara baik menyebabkan tingkat kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan masih rendah, sehingga diperlukan perbaikan dan penataan ulang ruang pelayanan secara bertahap agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Lebih lanjut, berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan jika ketersediaan informasi pada Kantor Kecamatan Haruyan kurang baik karena tempat penyampaian informasi masih kurang jelas hanya ada di dalam ruangan dan penyampaian informasi itu pun tidak dilaksanakan secara langsung pada masyarakat. Hasil observasi dapat disimpulkan jika ketersediaan tempat informasi yang ada pada Kantor Haruyan kurang baik karena ketersediaan sarana dan prasarana informasi di Kantor Kecamatan Haruyan hanya selebar kertas kecil yang di tempel dan terlihat kurang jelas, sehingga masyarakat kesulitan memahami tata cara pengurusan dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan.” Hasil dokumentasi dapat di ketahui jika penyampaian informasi pada Kantor Kecamatan Haruyan kurang baik dapat dilihat dari kurangnya kelengkapan dan kejelasan persyaratan bagaimana tata cara pengurusan layanan di papan informasi yang berada di samping ruang pelayanan.

Hasil wawancara, observasi serta dokumentasi bisa diambil simpulan jika ketersediaan tempat penyampaian informasi pada Kantor Haruyan masih kurang baik yakni sarana penyampaian informasi yang tersedia belum memadai dan kurang jelas, baik dari segi penempatan, ukuran, maupun kelengkapan isi informasi. Informasi pelayanan sebagian besar hanya disampaikan lewat media sederhana yang sulit dibaca dan tidak disertai penjelasan langsung pada masyarakat, sehingga menyulitkan masyarakat dalam memahami tata cara pengurusan serta persyaratan pelayanan. Hal ini tidak sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dengan indikator informasi pelayanan karena kurangnya kejelasan dan kelengkapan informasi menyebabkan masyarakat harus bertanya berulang kali pada petugas, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses pelayanan dan mengurangi tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Berfokus pada dimensi atribut pendukung lainnya, dari hasil wawancara diketahui jika ruang pelayanan kurang baik karena keadaan ruangan memang kurang mendukung karena AC dan Kipas Angin yang ada terbatas dan saat ini AC dalam keadaan rusak dan hanya kipas angin yang dipakai pada ruang pelayanan. Dari hasil observasi bisa diambil simpulan jika ruangan pelayanan kurang baik, karena ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan belum sepenuhnya nyaman bagi masyarakat, karena AC yang rusak belum dapat diperbaiki akibat keterbatasan anggaran. Penggunaan kipas angin sebagai pengganti belum mampu menciptakan udara yang nyaman, sehingga kenyamanan ruang pelayanan masih belum optimal.”

Dari hasil wawancara dan observasi bisa diambil simpulan jika ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan kurang baik, walaupun ada AC dan Kipas Angin. Namun ketersediaan kipas angin hanya ada beberapa, jadi angin tidak dapat menjangkau ke seluruh ruangan dan udara dalam ruang terasa panas karena AC di ruang pelayanan dalam kondisi rusak. Hal ini tidak sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni Atribut pendukung pelayanan. Kualitas pelayanan

publik ditentukan oleh ketersediaan atribut pendukung pelayanan, Ketidakterpenuhan atribut seperti pendinginan ruangan menyebabkan tingkat kenyamanan masyarakat dalam menunggu dan menerima pelayanan menjadi rendah, sehingga dapat menurunkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Lebih lanjut, hasil wawancara juga mengungkapkan jika ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan cukup baik karena terlihat bersih karena dibersihkan petugas kebersihan secara rutin setiap harinya. Hasil observasi dapat disimpulkan jika ruangan pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan sudah baik karena mempunyai 1 petugas kebersihan pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan dilengkapi dengan satu petugas keamanan. petugas secara rutin untuk memastikan kebersihan dan kerapian area pelayanan tetap terjaga, sehingga lingkungan pelayanan tetap nyaman bagi masyarakat yang datang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bisa diambil simpulan jika Ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan cukup baik. karena di dukung petugas kebersihan dalam menjaga kebersihan dan ketertiban ruang pelayanan, tersedianya fasilitas tempat sampah, dan kepedulian pegawai terhadap kebersihan, namun penataan ruangan masih terlihat sempit perlu ditingkatkan agar kenyamanan masyarakat lebih optimal. Hal ini sudah sesuai dengan teori dimensi kualitas pelayanan Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:55). Ciri-ciri atau atribut yang menentukan Kualitas pelayanan publik yakni atribut pendukung pelayanan dengan indikator kebersihan ruangan karena kondisi ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Haruyan terjaga kebersihannya lewat pembersihan rutin oleh petugas kebersihan, sehingga menciptakan lingkungan pelayanan yang rapi, nyaman, dan mendukung kelancaran proses pelayanan pada masyarakat.

Adapun faktor penghambat dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Haruyan berdasarkan hasil wawancara dan observasi ialah kurangnya sarana dan prasarana seperti kurangnya alat perekam KTP, komputer dan printer, jaringan internet kurang stabil serta fasilitas pendukung lainnya, dan kurangnya kesadaran masyarakat. Sementara faktor pendorongnya meliputi sumber daya manusia yang sudah memadai, di mana para pegawainya mempunyai kompetensi dan pengalaman yang sudah baik, mampu menangani bermacam permohonan masyarakat secara akurat, serta memperlihatkan sikap profesional, ramah, dan responsif, serta keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan layanan

SIMPULAN

Dari temuan sekaligus pembahasan bisa diambil kesimpulan jika kualitas pelayanan administrasi tertentu Kecamatan (PATEN) pada kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah di bilang cukup baik. Di mana terlihat dari waktu tunggu pelayanan dan waktu proses pelayanan yang sudah cukup baik, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan karena pegawai memeriksa setiap dokumen secara cermat, serta respon dan keramahan pegawai dalam melayani masyarakat yang sudah baik. Di lain sisi, ada beberapa kekurangan terutama pada aspek kemudahan dan kenyamanan pelayanan, seperti fasilitas yang kurang memadai, pendingin ruangan yang tidak berfungsi, keterbatasan komputer dan printer, kerusakan alat perekaman KTP, ruang pelayanan yang tampak sempit, serta kurangnya kejelasan informasi persyaratan dan alur pelayanan.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) pada kantor kecamatan haruyan Kabupaten Hulu sungai Tengah terdiri dari faktor penghambat dan faktor pendorong. Faktor penghambat mencakup sarana dan prasarana yang belum memadai serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam membawa persyaratan pelayanan. Sementara itu, faktor pendorongnya meliputi sumber daya pegawai yang sudah memadai dan keramahan pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Labuhan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Skripsi. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik* (Edisi Revi). Gava Media. Yogyakarta.
- Maulidiah S. (2014). *Pelayanan publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Cv. Indra Prahasta. Bandung.
- Rahmat, A. (2020). *Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner*. Ideas Publising. Gorontalo.
- Rochman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group. Samarinda.