

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN PAMINGGIR KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

Arpandi

Email : harpandi@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang berhubungan dengan kemampuan memenuhi keinginan pelanggan sehingga terjadi kesenjangan antara harapan dengan kenyataan yang terjadi. Berdasarkan observasi awal penulis terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu kurangnya jumlah pegawai, sarana pelayanan PATEN yang masih belum memadai, dan ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas PATEN, faktor yang mempengaruhi dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas PATEN di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data secara *purposive* (bertujuan) berjumlah 13 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas PATEN di Kecamatan Paminggir sudah berkualitas cukup baik, hal ini ditunjukkan dari 25 indikator yang diukur dari dimensi kualitas pelayanan terdapat 18 indikator yang menyatakan berkualitas yaitu penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam memohon pelayanan, kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan, petugas tepat dalam memberikan pelayanan, petugas cermat dalam memberikan pelayanan, semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas memberikan pelayanan tidak diskriminatif, dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. 7 indikator yang menyatakan tidak berkualitas, yaitu kenyamanan tempat melakukan pelayanan, penggunaan alat bantu dalam pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, petugas cepat dalam memberikan pelayanan, petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, dan petugas mendahulukan kepentingan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi ada faktor penghambatnya yaitu kurangnya sarana pada kenyamanan tempat dan alat bantu pelayanan, kurangnya jumlah petugas PATEN, ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, belum meratanya tingkat pendidikan petugas, petugas lambat dalam memberikan pelayanan, dan petugas belum mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Faktor pendukungnya yaitu petugas memberikan kemudahan pada proses pelayanan, petugas mampu dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, standar pelayanan yang jelas, petugas cermat dan tepat dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun, dan petugas melayani dengan tidak diskriminatif. Upaya yang dilakukan adalah dengan mengajukan penambahan pegawai dan penganggaran sarana prasarana yang diperlukan, membuat laporan realisasi dan progress report PATEN.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka disarankan kepada Camat Paminggir agar mengurangi kegiatan diluar kantor kalau memang tidak ada tugas yang bersifat kedinasan, kepada Sekretaris Desa agar perlu meningkatkan kualitas pegawai yaitu dengan mengikutkan pelatihan-pelatihan dan kepada pegawai PATEN agar lebih optimal lagi memberikan pelayanan.

ABSTRACT

Quality of service is a condition related to the ability to meet customer desires so that there is a gap between expectation and reality. Based on the author's initial observation, there are several issues regarding the quality of the integrated District Administrative Services, namely the lack of staff, facilities and infrastructure that are still inadequate, and unclear time in completing work. This study aims to determine the quality of PATEN, influencing factors and efforts made in improving the quality of PATEN in Paminggir Sub District Hulu Sungai Utara District.

This research use approach qualitative with type descriptive-qualitative. Data collection techniques used were observation, interviews and documentation. Source of data is taken by purposive amounted to 13 people. After data gathered later then analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and verification or conclusion drawing.

The results of the study show that the quality of PATEN in Paminggir District is of good quality, this is shown from the 25 indicators measured from the dimensions of service quality, there are 18 indicators that state quality, namely the appearance of officers in serving customers, ease in the service process, discipline of officers in providing services, convenience access to customers in requesting services, accuracy of officers in providing services, having clear service standards, ability of officers to use assistive devices in the service process, responding to every customer who wants to get service, officers are precise in providing services, officers are careful in providing services, all user complaints services are responded to by officers, officers provide guarantees of costs in service, officers provide guarantees of legality in services, officers provide certainty of costs in services, officers serve with a friendly attitude, officers serve with courtesy, pet Dutas provide non-discriminatory service, and officers serve and respect every customer. 7 indicators that state that they are not of good quality, namely the convenience of places to perform services, the use of assistive devices in services, the expertise of officers in using assistive devices in the service process, officers are fast in providing services, officers are punctual in providing services, officers provide timely guarantees in services, and officers put the interests of customers first. The influencing factors are the inhibiting factors, namely the lack of comfortable facilities and service tools, the lack of number of PATEN officers, the punctuality in completing work, the uneven education levels of officers, the officers being slow in providing services, and the officers not prioritizing the interests of service users. The supporting factors are officers providing convenience in the service process, officers capable of using service process aids, clear service standards, officers are careful and precise in providing services, officers provide services with a friendly attitude and courtesy, and officers serve in a non-discriminatory manner. Efforts are being made by proposing additional staff and budgeting for the necessary infrastructure, making a realization report and PATEN progress report.

To improve the quality of service, it was suggested to the Paminggir sub-district head to reduce activities outside the office if there are no official duties, to the village secretary to improve the quality of employees by participating in training and to PATEN employees to provide more optimal services.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang kemudian disingkat PATEN, merupakan penyelenggara pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. 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. Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 tahun 2017 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara maka Kantor Kecamatan Paminggir merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Berdasarkan observasi awal penulis yang telah dilakukan

pada hari Senin, 2 September 2022 di Kantor Kecamatan Paminggir bahwa terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yaitu:

1. Kurangnya jumlah pegawai. Kantor Kecamatan Paminggir
2. Sarana yang belum memadai di Kantor Kecamatan Paminggir
3. Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan,

Berdasarkan beberapa uraian masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir

Kabupaten Hulu Sungai Utara?

3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas

Kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

b. Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Artinya objek yang dijalani adalah masyarakat yang terdiri

dari individu, golongan dan organisasi.

c. Definisi Kualitas Pelayanan

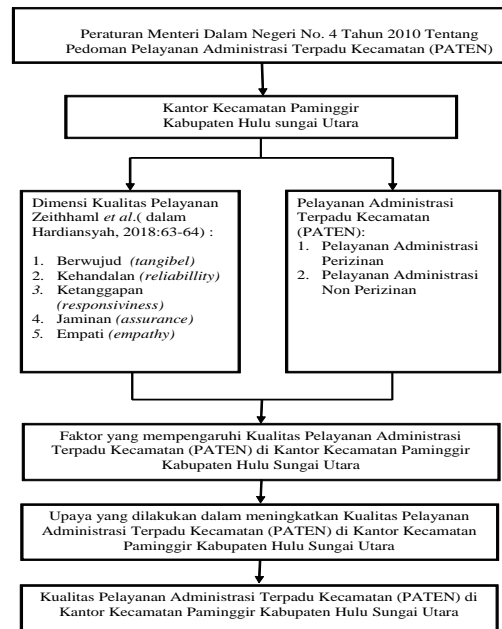
Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dari pengguna layanan.

Zeithaml *et al.* (dalam Hardiyansyah, 2018:63-64)

mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Berwujud (*tangible*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Daya Tanggap (*responsiveness*),
- 4) Jaminan (*assurance*)
- 5) Empati (*empathy*), meliputi indikator:

B. Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pada pendekatan ini, penulis mencoba menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Paminggir setelah diterapkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian penulis dapat memahami secara mendalam fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

B. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, Dalam penelitian ini, para informan

merupakan instrument penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Tipe penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta kualitas pelayanan publik di Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah beberapa orang informan dipilih secara *purposive* (bertujuan) yang berkaitan langsung dengan penelitian ini dan dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapya dan relevan dengan tujuan penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (pengamatan)
2. Wawancara
3. Dokumentasi

E. Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data
2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Conclution Drawing/verification*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir

1. Dimensi Berwujud (*tangibel*)

a. Penampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas pada saat memberikan pelayanan sudah rapi.

b. Kenyamanan Tempat dalam Melakukan Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan juga dokumentasi diatas dapat disimpulkan bahwa tempat melakukan pelayanan pada kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara tidak memadai dan masih banyak keluhan dari pengguna layanan terkait dengan hal kenyamanannya.

c. Kemudahan dalam Proses Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang penulis lakukan pada kantor Kecamatan Paminggir dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam proses pelayanan sudah mudah, petugas sudah menerapkan kemudahan dalam proses pelayanan, salah satu contoh

- memberikan kemudahan yaitu dengan menyediakan papan informasi yang berisi syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pengguna layanan untuk menyelesaikan keperluannya dan juga sudah disediakan prosedur pelayanan administrasi terpadu kecamatan sehingga masyarakat mudah dalam melakukan proses pelayanan.
- d. **Kedisiplinan Petugas dalam Melakukan pelayanan**
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas dalam melayani masyarakat pada kantor Kecamatan Paminggir dinilai sudah baik.
- e. **Kemudahan Akses Pelanggan dalam Memohon Pelayanan**
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemudahan akses pelanggan dalam memohon pelayanan sudah cukup baik dan mudah.
- f. **Penggunaan Alat Bantu dalam Pelayanan**
Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa penggunaan alat bantu dalam pelayanan masih kurang pada kantor Kecamatan Paminggir.
2. **Dimensi Keandalan (reliability)**
- a. **Kecermatan Petugas dalam Memberikan Pelayanan**
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan sudah cukup baik dan cermat.
- b. **Memiliki Standar Pelayanan yang Jelas**
Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan PATEN di Kecamatan Paminggir dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan sudah dijalankan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.
- c. **Kemampuan Petugas Menggunakan Alat Bantu dalam Proses Pelayanan**
Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas menggunakan alat bantu dalam pelayanan di kantor Kecamatan Paminggir dalam menggunakan alat bantu pelayanan guna mendukung kinerja petugas dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Karena hampir semua petugas menguasai dan mampu menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer.

d. Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Dalam Proses Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Paminggir dalam menggunakan alat bantu pelayanan guna mendukung kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum ahli. Karena petugas tidak ahli dalam menggunakan alat bantu pelayanan seperti komputer.

3. Dimensi Ketanggapan (*responsiviness*)

a. Merespon Setiap Pelanggan Yang Ingin Mendapat Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan mengenai merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas

kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah merespon pengguna layanan dengan baik.

b. Petugas Cepat dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara masih lambat dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Sehingga pengguna layanan harus menunggu lama dalam mengurus keperluannya.

c. Petugas Tepat dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan mengenai indikator petugas tepat dalam memberikan pelayanan bahwa petugas pelayanan kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah tepat dalam menghasilkan pekerjaan yang diminta oleh pengguna layanan..

d. Petugas Cermat dalam Memberikan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa

kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan sudah cukup baik dan cermat.

e. *Petugas Tepat Waktu dalam Memberikan Pelayanan*

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa petugas tidak bisa tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

f. *Semua Keluhan Pengguna Layanan Di Respon Oleh Petugas*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa semua keluhan pengguna layanan direspon oleh petugas PATEN di kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara, petugas merespon setiap pengguna layanan dan semua keluhan pelanggan dinilai sudah baik. Dan tentunya ini juga akan berdampak baik terhadap penilaian kualitas pelayanan.

4. *Dimensi Jaminan (assurance)*

a. *Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan.*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menyatakan mengenai indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pada

kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu tidak bisa memberikan jaminan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaannya.

b. *Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan*

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi menyatakan bahwa petugas memberikan jaminan biaya dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat memberikan jaminan biaya pelayanan gratis kepada pengguna layanan. Dari beberapa pelayanan yang diberikan baik itu berupa pelayanan perizinan maupun non perizinan hanya pembuatan IMB yang dipungut biaya sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara No. 22 tahun 2011.

c. *Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menyatakan mengenai petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan bahwa

pelayanan pada kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah bisa memberikan jaminan legalitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

- d. **Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan**
 Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi menyatakan bahwa petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat memberikan jaminan kepastian biaya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dari beberapa pelayanan yang diberikan baik itu berupa pelayanan perizinan maupun non perizinan hanya pembuatan IMB yang dipungut biaya sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Utara No. 22 tahun 2011.

5. *Dimensi Empati (empathy)*

- a. **Petugas Mendahulukan Kepentingan Pelanggan**
 Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan bahwa petugas mendahulukan

kepentingan pelanggan kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara belum optimal dalam mendahulukan kepentingan pelanggan.

- b. **Petugas Melayani dengan Sikap Ramah**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai pelayanan kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah bersikap ramah dalam melayani pengguna layanan.

- c. **Petugas Melayani dengan Sikap Sopan Santun**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dapat disimpulkan bahwa pelayanan pegawai pelayanan kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah bersikap sopan dan santun dalam melayani pengguna layanan.

- d. **Petugas Memberikan Pelayanan Tidak Diskriminatif**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi didapat kesimpulan bahwa petugas PATEN di Kecamatan Paminggir dalam melakukan pelayanan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan.

Semua pengguna layanan dilayani sesuai dengan nomor antrian, yang terlebih dahulu datang akan didahulukan dalam pelayanan dan begitu juga sebaliknya. Sehingga masyarakat merasa adil dengan pelayanan yang diberikan.

e. *Petugas Melayani dan Menghargai Setiap Pelanggan*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi didapat kesimpulan bahwa petugas PATEN di Kecamatan Paminggir dalam melakukan pelayanan melayani dan menghargai setiap pengguna layanan yang datang untuk meminta layanan. Semua pengguna layanan dilayani sesuai dengan kebutuhannya dan dihargai setiap ada yang memiliki keluhan, pertanyaan, dan meminta layanan. Sehingga masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir

Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan PATEN yaitu faktor

penghambatnya kurangnya sarana pada kenyamanan tempat dan alat bantu pelayanan, kurangnya jumlah petugas PATEN, ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, belum meratanya tingkat pendidikan petugas, petugas lambat dalam memberikan pelayanan, dan petugas belum mendahulukan kepentingan pengguna layanan. Faktor pendukungnya yaitu petugas memberikan kemudahan pada proses pelayanan, petugas mampu dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan, standar pelayanan yang jelas, petugas cermat dan tepat dalam memberikan pelayanan, petugas memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan sopan santun, dan petugas melayani dengan tidak diskriminatif.

C. Upaya yang di Lakukan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Paminggir

Upaya yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas PATEN yaitu dengan mengajukan penambahan petugas dan penganggaran untuk sarana pelayanan PATEN, membuat laporan realisasi dan progress report Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Paminggir (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Paminggir kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berkualitas cukup baik, hal ini dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance*, dan *Empathy*, dan dapat ditunjukkan dari 25 indikator, yaitu ada 18 indikator yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah dinyatakan berkualitas sesuai dengan teori Zethaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018:63-64). Dan ada 7 indikator yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara dinyatakan belum berkualitas dengan baik dan tidak sesuai dengan teori Zethaml et al. (dalam Hardiyansyah, 2018:63-64).

B. Saran

1. Camat Paminggir agar bisa mengurangi kegiatannya di luar kantor kalau memang tidak ada tugas yang bersifat kedinasan, dan lebih bisa mengoptimalkan penambahan sarana dalam

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paminggir yang diperlukan supaya dalam melakukan pelayanan dapat lebih maksimal.

2. Sekretaris camat Paminggir agar perlu melakukan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) terhadap pegawai pelayanan pada Kantor Kecamatan Paminggir seperti dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada pegawainya dalam penggunaan alat bantu ataupun teknologi lainnya agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan.
3. Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara agar bisa lebih meningkatkan lagi mengenai kinerjanya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan, agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun

- 2004 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Anonim. 2008. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2008. *Tentang Kecamatan*
- Anonim. 2009. Undang-undang Dasar No. 25 tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*
- Anonim. 2010. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010. *Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).*
- Anonim. 2015. Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara No. 25 Tahun 2017: *Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara.*
- Crystali, O, G. 2015. Skripsi. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.* (online). Tersedia: <http://eprints.uny.ac.id/28594/1/Skripsi%20Ones.pdf>
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Emzeir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan RSD.* Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, dan Implementasinya.* Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik.* Depok: Rajagrafindo Persada
- Lisdawati. 2019. Skripsi. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.* Tersedia: <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/3296/1/artikelLISDA1620054.pdf>
- Moenir, H.A.S. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara
- Mukarom, z dan Muhibudin, W.L. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung CV Pustaka Setia
- Mutiarin, D dan Zaenudin, A. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta
- Ratminto dan Atik, S.P. 2015. *Manajemen Pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan RSD.* Bandung: Alfabeta

Tim Penyusun. 2022. *Pedoman
Penyusunan Dan
Penulisan Skripsi
Sarjana Strata 1 (S1)
Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi Publik.
Amuntai: STIA Amuntai.*