

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR CAMAT PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN

Mukarramah¹, Reno Affrian², Arpandi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : mukarramah12@gmail.com

ABSTRAK

Pelaksanaan program PATEN adalah pelayanan yang diberikan sejak awal permohonan hingga terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Namun dalam penyelenggaraannya masih ditemukan beberapa masalah seperti sarana prasarana kerja mudah rusak, waktu penyelesaian pelayanan tidak jelas dan rendahnya kompetensi pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan PATEN pada kantor Camat Paringin Selatan Kabupaten Balangan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan informan secara Purposive Sampling, teknik analisis yang digunakan adalah reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PATEN pada kantor Camat Paringin Selatan Kabupaten Balangan kurang baik yaitu: 1) pada aspek bukti fisik dengan indikator kemampuan fisik alat sudah baik, peralatan kurang baik, ketersediaan personil sudah baik dan indikator komunitas material sudah baik 2) pada aspek handal dengan indikator ketepatan waktu kurang baik, konsistensi pelayanan sudah baik, 3) pada aspek tanggapan dengan indikator tanggung jawab sudah baik, 4) aspek jaminan dengan indikator pengetahuan sudah baik, perilaku sudah baik, kemampuan pegawai kurang baik, 5) aspek empati dengan indikator kepedulian sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi meliputi 1) faktor penghambat yaitu kurangnya anggaran dan faktor rendahnya gaji honorer, kurangnya pelatihan, 2) faktor pendukung yaitu faktor kebijakan pimpinan, faktor lingkungan kerja dan faktor pengalaman kerja, faktor kebiasaan sosial.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

ABSTRACT

The implementation of the PATENT program is a service provided from the beginning of the application until the document is issued in one place. However, in its implementation, several problems were still found, such as work infrastructure that was easily damaged, service completion times were unclear and employee competency was low. The aim of this research is to determine the quality of PATENT services at the South Paringin Subdistrict office, Balangan Regency and the factors that influence it. The research method used in this research is a descriptive method with a qualitative approach. Determining informants using purposive sampling, the analysis techniques used are reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the research show that the quality of PATENT services at the South Paringin Subdistrict office, Balangan Regency is not good, namely: 1) in the physical evidence aspect with indicators of physical capability of tools being good, equipment not being good, availability of personnel being good and material community indicators being good 2) in the aspect reliable with poor indicators of timeliness, consistency of service is good, 3) in the response aspect with indicators of responsibility is good, 4) aspects of assurance with indicators of knowledge are good, behavior is good, employee ability is not good, 5) aspects of empathy with indicators concern is good. Influencing factors include 1) inhibiting factors, namely lack of budget and low honorary salaries, lack of training, 2) supporting factors, namely leadership policy factors, work environment factors and work experience factors, social habits factors.

Keywords: Quality, District Integrated Administrative Services (PATEN)

PENDAHULUAN

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan publik sebagai prinsip pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang efektif dapat memperkuat demokrasi, hak asasi manusia, ekonomi, kohesi sosial, perlindungan lingkungan, dan kepercayaan pada pemerintahan. Pemerintah daerah memiliki kebebasan untuk mengatur dan meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di mata masyarakat. Setiap organisasi atau instansi harus mengukur kinerja pegawainya untuk mencapai tujuannya. Pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas dapat menunjang keberhasilan pelayanan, sedangkan pelayanan yang rendah tidak menjamin keberhasilan. Standar pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kecamatan sebagai penyedia layanan publik memiliki tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang meliputi bidang perizinan dan nonperizinan. Pelayanan IMB dianggap kurang memuaskan karena prosedurnya yang kurang jelas, biaya yang tidak pasti, dan waktu penyelesaian yang lama. Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Paringin Selatan, yaitu kurangnya sarana dan prasarana, ketidaktepatan waktu pegawai, keterbatasan kemampuan pegawai, dan keluhan masyarakat tentang ketidakpastian jangka waktu dalam pembuatan IMB. Penelitian dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PATEN di Kantor Camat Paringin Selatan Kabupaten Balangan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Harianto (2019) yang berjudul "Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Dusun Timur Kabupaten Barito Timur". Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di kantor tersebut serta untuk mengetahui faktor pendukungnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Camat Dusun Timur Kabupaten Barito Timur sudah cukup baik, dengan faktor pendukung yang meliputi dasar hukum yang jelas, kesiapan petugas, dan sarana dan prasarana yang memadai. Kelebihan penelitian ini adalah kemampuan peneliti dalam menjelaskan manfaat administrasi terpadu dalam kelengkapan administrasi, sedangkan kekurangannya adalah wawancara informan yang sebagian besar merupakan masyarakat umum. Selain itu, penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu dalam hal fokus yaitu prosedur pelayanan administrasi terpadu. Penelitian lain yang dilakukan oleh Yadisar (2012) berjudul "Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser Kalimantan Timur". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan prosedur pelayanan administrasi di kecamatan tersebut dan mengetahui faktor pendukung atau penghambatnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Batu Sopang memberikan kemudahan dan kepastian waktu, serta responsif dan partisipatif terhadap kebutuhan masyarakat di Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Kelebihan penelitian ini adalah penemuan kebijakan yang dapat mengatasi kendala dalam pelayanan, namun kekurangannya adalah kurangnya tahapan dalam pengisian formulir administrasi. Perbedaan kunci dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini fokus pada pelayanan administrasi terpadu sesuai dengan standar pemerintah.

Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai aturan bagi warga negara. Kualitas

pelayanan meliputi kesesuaian dengan tuntutan, kecocokan pemakaian, dan perbaikan berkelanjutan. Kualitas pelayanan tercermin dari transparansi, akuntabilitas, kondisionalitas, partisipasi masyarakat, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Pelayanan yang baik adalah yang memenuhi standar dan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Penelitian Terdahulu yang dilakukan oleh Harianto dari STIA Amuntai pada tahun 2019 bertujuan untuk mengevaluasi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Camat Dusun Timur, Kabupaten Barito Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik dengan faktor pendukung yang meliputi dasar hukum yang jelas, petugas pelaksana yang siap, dan sarana serta prasarana yang memadai. Kelebihan penelitian ini adalah penjelasan mengenai manfaat pelayanan administrasi terpadu. Namun, kekurangan penelitian ini adalah informan wawancara yang mayoritas adalah masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi secara umum. Penelitian terdahulu ini berbeda dengan penelitian saat ini yang lebih fokus pada prosedur pelayanan administrasi terpadu (Harianto, 2019). Penelitian lain yang dilakukan oleh Yadisar dari Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur pada tahun 2012 mengevaluasi Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Batu Sopang, Kabupaten Paser, Kalimantan Timur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi terpadu dalam hal kualitas, kemudahan, dan kepastian waktu dapat dianggap responsif dan partisipatif, sesuai dengan kondisi masyarakat di Kabupaten Paser, Kalimantan Timur. Kelebihan penelitian ini adalah penemuan kebijakan yang dapat diimplementasikan jika terjadi kendala dalam pelayanan. Namun, kekurangan penelitian ini adalah tidak adanya tahapan dalam pengisian formulir administrasi. Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih memfokuskan pada prosedur pelayanan administrasi secara detil (Yadisar, 2012).

Undang Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk (Anonim, 2009). Kualitas menurut Fandy Tjiptono, adalah (1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) Kecocokan untuk pemakaian, (3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan. (Tjiptono, Fandy dan Chandra, 2019)

Sinambela dkk. (2016:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan tercermin dari: (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat; (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela dkk, 2016)

Kasmir (2005:31), mengatakan pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan publik menjadi upaya pemerintah dan swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini harus dioptimalkan oleh individu, kelompok, dan organisasi sebagai bentuk kepedulian terhadap rakyat. Pelayanan publik terkait dengan kepentingan umum, dan diatur dalam Undang-Undang No. 25

Tahun 2009. Ini melibatkan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk sesuai peraturan yang berlaku. (Kasmir, 2005)

Hardiyansah (2017:11) mendefinisikan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. (Hardiansyah, 2017)

Parasuraman dkk. yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011:70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan, yaitu:

- 1) *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap masyarakat terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan Masyarakat.

METODE

Lokasi dalam penelitian ini di Kepolisian Sektor Halong Kabupaten Balangan yang beralamat di Jalan Pembangunan Desa Baruh Panyambaran, Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan 71665.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono dalam (Harbani Pasolong, 2013:161) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah strategi eksplorasi yang digunakan untuk memeriksa keadaan barang normal, bukan dengan mencoba, dimana ilmuwan sebagai instrumen kuncinya, metode pengumpulan informasi yang digunakan adalah triangulasi (campuran), pemeriksaan informasi bersifat induktif dan akibat pemeriksaan subyektif menggarisbawahi makna yang bertentangan dengan spekulasi.

Metode yang digunakan dalam eksplorasi adalah teknik ilustratif dengan metodologi subjektif. Saksi pengambilan keputusan menggunakan *Purposive Sampling* dengan jumlah 12 Informan, teknik analisis yang digunakan adalah reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan. (Sugiyono, 2016)

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Paringin Selatan Kabupaten Balangan

Bukti Langsung (*Tangible*)

Fasilitas fisik dalam penelitian ini adalah alat atau benda yang digunakan untuk memfasilitasi pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan observasi, fasilitas fisik yang sudah disediakan

untuk pembuatan surat izin mendirikan bangunan adalah pulpen, pensil, buku, kertas kosong, stofmap, dan alat pelubang kertas. Namun, terdapat keterbatasan dalam ketersediaan komputer. Dokumentasi Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) menyatakan bahwa pelayanan yang baik kepada masyarakat tetap bisa diberikan meskipun dengan keterbatasan sarana dan prasarana. Alat tulis yang lengkap bagi pegawai juga membantu kelancaran pelayanan. Penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono yang menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas fisik memberikan manfaat bagi pemberi maupun penerima layanan. Peralatan utama dalam penelitian ini adalah komputer, namun hanya satu komputer yang tersedia dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, minimal dibutuhkan tiga komputer sesuai dengan jumlah pegawai yang melayani. Realiable (handal)

Ketepatan waktu

Pegawai atau petugas pelayanan hanya memiliki batas waktu untuk menyelesaikan seluruh proses layanan pembuatan surat izin mendirikan bangunan dalam 25 hari jam kerja. Pegawai selalu melayani masyarakat dengan cara yang sama yaitu pelayanan dibagi atas 2 tahap dengan dua loket pelayanan. Jadi, konsistensi pegawai dalam melayani tidak terdapat penambahan atau pengurangan tahapan pelayanan bagi seluruh masyarakat.

Daya Tanggap (Responsiviness)

Ketepatan waktu dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai untuk melayani masyarakat tepat waktu, yaitu tidak melebihi batas waktu yang ditentukan. Berdasarkan wawancara, petugas pelayanan di Kantor Camat Paringin Selatan Kabupaten Balangan belum mampu menyelesaikan layanan tepat waktu. Contohnya, pembuatan surat izin mendirikan bangunan membutuhkan waktu 20 hari kerja. Observasi menunjukkan bahwa petugas sering meminta masyarakat datang kembali keesokan harinya, seperti pengurusan dokumen dari hari sebelumnya. Dokumentasi Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) Kantor Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan Tahun 2022 menyebutkan bahwa permasalahan meliputi pengurangan peran paten dalam pelayanan kepada masyarakat. Pegawai membutuhkan 30 menit untuk pendaftaran berkas, 5-6 hari untuk pengecekan dan verifikasi, dan 7-14 hari untuk penerbitan, sehingga totalnya adalah 25 hari, melebihi batas 20 hari kerja. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72:73) yang menyatakan bahwa pelayanan yang tidak tepat waktu akan menciptakan argumen negatif dari masyarakat. Konsistensi pelayanan adalah penerapan proses yang sama dari awal hingga akhir untuk semua elemen masyarakat. Wawancara menunjukkan bahwa pegawai memberikan pelayanan yang sama untuk semua lapisan masyarakat dalam dua tahap: pendaftaran dan penerbitan berkas. Dalam hasil observasi menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan perlakuan berdasarkan status sosial. Terdapat dua loket, yaitu loket pendaftaran berkas dan loket penerbitan berkas. Dokumentasi LAKIP menyebutkan faktor keberhasilan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Para pegawai yang bertugas melayani masyarakat konsisten dalam melaksanakan tugas. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72:73) yang menyatakan bahwa konsistensi pelayanan sangat penting untuk keadilan bagi semua masyarakat.

Jaminan (Assurance)

Tanggung Jawab dalam penelitian ini adalah kemampuan pegawai untuk menyelesaikan tugas dengan penuh kesungguhan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai mampu melayani

masyarakat dalam pembuatan surat ijin mendirikan bangunan meskipun seringkali tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan atasan. Observasi menunjukkan bahwa para pegawai siap menerima resiko atau sanksi jika terjadi kesalahan pribadi dalam melayani masyarakat. Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) menunjukkan bahwa pelayanan yang baik kepada masyarakat merupakan faktor keberhasilan. Prinsip tanggung jawab diterapkan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan. Responsiveness juga penting dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada masyarakat. Pegawai menunjukkan ketanggapan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono bahwa tanggung jawab merupakan hal mutlak yang harus dimiliki pegawai. Kesimpulannya, pegawai telah menunjukkan tanggung jawab dan ketanggapan dalam melaksanakan tugas pelayanan.

Emphaty

Komunikasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Paringin Selatan dinilai baik dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas pelayanan dengan antusias merespon kebutuhan masyarakat dan menyampaikan informasi terkait pelayanan yang tersedia. Petugas juga memberikan perhatian yang baik dalam berkomunikasi dengan ramah dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono dalam Hardiyansyah (2018:72:73) yang menyatakan bahwa kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pelanggan adalah tanda dari pelayanan yang berkualitas baik. Petugas juga mampu memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terkait pengurusan surat ijin mendirikan bangunan, serta siap membantu masyarakat yang bingung dengan persyaratan dan mekanisme pelayanan tersebut.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan.

Faktor penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan. Pertama, Peralatan kurang dikarenakan belum adanya anggaran untuk pengadaan peralatan penunjang pelayanan. Kedua, Kurangnya pengembangan potensi SDM Aparatur sehingga masih banyak pegawai yang kurang memahami penggunaan teknologi kerja seperti komputer atau jaringan internet. Ketiga, Ketersediaan petugas yang kurang baik dalam memberikan pelayanan seperti tidak adanya petugas ditempat pelayanan saat masyarakat membutuhkan pelayanan dan menyebabkan ketepatan waktu pelayanan menjadi kurang baik. Faktor pendukung Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan. Pertama, Kebijakan Pimpinan sudah bagus yaitu pimpinan yang mampu mengambil keputusan dalam menyediakan pegawai. Kedua, lingkungan kerja pegawai karena lingkungan kerja mampu membentuk karakter pegawai menjadi lebih bertanggung jawab. Ketiga, Pengalaman kerja pegawai yang sudah bagus sehingga dalam melayani masyarakat menjadi lebih mudah. Keempat, sikap ramah yang tinggi petugas dalam memberikan pelayanan masyarakat.

SIMPULAN

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kantor Kecamatan Paringin Selatan, Kabupaten Balangan, tergolong baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator. Pertama, dalam aspek tangible (terjamah), alat tulis yang dilengkapi bagi petugas membantu kelancaran proses pelayanan kepada

masyarakat. Namun, terdapat kekurangan dalam hal jumlah komputer yang hanya satu di ruang pelayanan. Ketersediaan personil sudah cukup baik, dengan petugas yang siap memberikan pelayanan selama jam kerja. Komunitas material juga telah memudahkan pelaksanaan pelayanan. Kedua, dalam aspek reliable (handal), terdapat kekurangan dalam ketepatan waktu penyelesaian surat izin mendirikan bangunan. Namun, dalam konsistensi pelayanan, pegawai selalu memberikan pelayanan yang sama setiap harinya. Ketiga, dalam aspek responsiveness (tanggapan), petugas sudah bertanggung jawab dengan melaporkan hasil kegiatan atau program kinerja yang dilakukan. Keempat, dalam aspek assurance (jaminan), pengetahuan pegawai sudah baik, tetapi terdapat kekurangan dalam kemampuan dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat. Kelima, dalam aspek empathy (perhatian), petugas pelayanan dapat memahami kebutuhan masyarakat yang datang ke kantor untuk urusan dokumen.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Paringin Selatan adalah kurangnya peralatan, kurangnya pengembangan potensi SDM aparatur, dan kurangnya ketersediaan petugas yang baik dalam memberikan pelayanan. Namun, terdapat juga faktor pendukung seperti kebijakan pimpinan yang mendukung, lingkungan kerja yang mempengaruhi karakter pegawai, pengalaman kerja yang baik, dan sikap ramah petugas dalam memberikan pelayanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim (2009) *UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Standar Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Hardiansyah (2017) *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariato (2019) *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Camat Dusun Timur Kabupaten Barito Timur*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Hidayatullah, G.M. (2022) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223.
- Kasmir (2005) *Pengertian Kualitas Pelayanan yang baik*.
- 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.
- Sinambela dkk (2016) *Kualitas Pelayanan Publik*. Bumi Askara.
- Sugiyono (2016) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, G. (2019) *Service, Quality Dan Customer Satisfaction Edisi 5*. Edisi Ceta.
- 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.
- Yadisar (2012) *Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Batu Sopang Kabupaten Paser Kalimantan Timur*. Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.