

ABSTRAK**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN
LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN**

Saidah Hasbiah
saidahasbiah@gmail.com

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Berdasarkan observasi awal yang peneliti temukan pada saat melakukan praktek magang pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai dibagian pelayanan, yaitu dibagian pelayanan hanya ada 2 orang yang mahir mengoperasikan komputer, sarana dan prasarana yang sering mengalami permasalahan disaat melayani masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu sebanyak 15 orang yang terdiri dari 5 orang pegawai dan 10 orang masyarakat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan cukup berkualitas dilihat dari aspek *Tangible*, yang mana penampilan para pegawai dalam memberikan pelayanan baik, kenyamanan tempat melakukan pelayanan cukup nyaman, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan cukup memadai, hanya saja sering mengalami permasalahan. *Reliability* (Kehandalan), kecermatan pegawai dalam melayani cukup tinggi, namun keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu belum cukup ahli. *Responsiveness* (Ketanggapan), pelayanan yang cepat yang diberikan oleh pegawai cukup cepat, dan ketanggapan memberikan pelayanan baik. *Assurance* (Jaminan), jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih belum optimal, namun untuk jaminan kepastian biaya sudah baik. *Emphaty*, yang meliputi melayani dengan sikap ramah &

sopan santun, mendahulukan kepentingan masyarakat, dan tidak diskriminasi sudah diterapkan. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, keahlian pegawai dalam menguasai mengoperasikan komputer dan kondisi sarana dan prasarana yang sering rusak.

Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan, maka disarankan kepada Camat diharapkan agar membuat alokasi dana untuk mengatasi permasalahan teknis yang sering terjadi.

ABSTRACT

The regional government for areas which had any part in the autonomous broad to set and take care of the interests of for the residents from get public services who is qualified and continued to increase from time to time. Based on preliminary observations that researchers find at the time in the form of an apprentice on office subdistrict of Lampihong regency Balangan there are several problems that were found in service division of, namely to services there are only 2 people proficient operate a computer, facilities and infrastructure that often have a problem when service to the public. The purpose of this research is to know the quality of integrated administration services subdistrict (PATEN) on office subdistrict of Lampihong regency Balangan, and to know the factors that affect the quality of integrated administration services subdistrict (PATEN) on office subdistrict of Lampihong regency Balangan.

This study adopted qualitative approaches with type deskriptif-kualitatif. The technique of the collection of the data used was interview, observation and documentation. Namely data sources used as many as 15 people consisting of the five people employees and 10 people community.

The result of the research indicated that the quality of integrated administration services subdistrict (PATEN) on office subdistrict of Lampihong regency Balangan Enough good quality when viewed from the aspect Tangible, Which the appearance of employees in serving good enough, and comfort place perform the service have been enough comfortable, as well as of facilities and infrastructure have been enough adequate, it is just that often have a problem. Reliability, great precision employees in serving is quite high, But employees expertise in using the tools not enough experts. Responsiveness, rapid service is still not yet enough optimal, but it was enough optimal to responsiveness of the provision of the service. Assurance, guarantee on time in service is still not quite optimal, however to guarantee the certainty of costs already good. Emphaty, that includes serving with friendly attitude

& manners, give precedence to the interests of the community, and no discrimination is already applied. As for the factors that affect the quality of integrated administration services subdistrict (PATEN) on office subdistrict of Lampihong regency Balangan namely the quality of human resources and obstacles problems conditions of facilities and infrastructure that is often broken.

To increase the quality of integrated administration services subdistrict (PATEN) on office subdistrict of Lampihong regency Balangan, so it is suggested to the related sub-district it is hoped that always can optimize the employee performance in a more firmly in order to give for employees who flouted the rules. In addition sub-district also is expected to allow make the allocation of funds to help it overcome the technical was often the case.

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan

yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Tepadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), pengurusan Dispensasi Nikah, dan

fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti temukan pada saat melakukan praktek magang pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai dibagian pelayanan. Masalah terkait dibagian pelayanan tersebut yaitu mengenai ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat masih sering tidak tepat waktu, hal tersebut karena pegawai terkadang lambat dalam melaksanakan tugas dan pegawai yang bertugas hanya ada satu atau dua orang, serta terkadang pegawai ada urusan lain ataupun ada kendala seperti permasalahan teknis sehingga sering tidak tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tempat melakukan pelayanan kerapiannya tidak terjaga karena sering dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan, dan didalam ruangan terlalu banyak meja dan penataannya kurang tepat sehingga ruangan terlihat sempit. Kenyamanan tempat sangat mempengaruhi proses pelayanan, apabila tempat yang disediakan oleh pemberi layanan baik maka pengguna layanan akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan tidak layak maka pengguna layanan tidak akan merasa nyaman.

Permasalahan selanjutnya, dari beberapa pegawai yang ada dibagian pelayanan hanya ada 2 orang yang mahir mengoperasikan komputer, sehingga jika salah satu dari mereka tidak masuk kerja maka masyarakat yang memerlukan pelayanan diminta

datang lagi di hari esok. Selain itu, sarana dan prasarana kerap kali mengalami permasalahan ataupun kerusakan disaat sedang melayani masyarakat, seperti pada komputer dan printer yang masih sering bermasalah baik dengan perangkatnya maupun gangguan jaringan yang memperlambat pelayanan bagi masyarakat. Dan pada alat perekaman E-KTP, salah satunya pada alat sidik jari sering tidak dapat membaca sidik jari orang yang sedang melakukan perekaman sehingga pegawai harus melakukan berulang-ulang sampai sidik jari bisa terbaca, dan jika masih tidak bisa maka pegawai menyarankan kepada orang itu untuk melakukan perekaman langsung ke Kabupaten saja.

Atas dasar latar belakang masalah yang terjadi diatas tersebut, maka peneliti tertarik mengangkat permasalahan tersebut dalam suatu

penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan”**.

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris “Public” yang berarti masyarakat umum dan Negara, sedangkan kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Menurut Hardiyansah (2011:11) 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.

Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi

pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Jenis - Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD.

Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, sertifikat, izin perizinan, rekomendasi, keterangan dan lain-lainnya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang

berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau yang dianggap memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan pengadaan listrik, pelayanan pengadaan pelayanan air bersih, dan pelayanan telekomunikasi.

- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.
Pengoperasiannya

berdasarkan suatu sistem pengopersian yang pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan umum, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

3. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra

organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2006:

3) yaitu: faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

B. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Kualitas

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat

digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003:4), kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang

berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang”.

2. Pelayanan Yang Berkualitas

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk

jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Menurut Amin Ibrahim (2008:22), bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan, dimana kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut”.

Menurut kasmir (2005:31), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam

memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Pada hakekatnya manfaat yang dapat diraih dari menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan jauh lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkan untuk meraihnya atau biaya akibat dari kualitas pelayanan yang buruk. Bahkan kualitas pelayanan yang unggul saat ini, dipandang sebagai sarana untuk meraih keunggulan dalam persaingan.

Menurut

Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono

(2000:70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :

- a. Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam mewujudkan 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.
- b. Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan

secara akurat dan terpercaya.

- c. Responsiveness, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen diantaranya adalah komunikasi, kredibilitas,

keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

C. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen melalui satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan berkas ke petugas meja/loket pelayanan, duduk menunggu sejenak, kemudian di

panggil untuk menerima dokumen yang sudah selesai. Setelah itu melakukan pembayaran (bila ada tarif yang harus dibayar). Pembayaran biaya pelayanan pun dilakukan dan dicatat secara transparan, karena semua tercatat dan dilaporkan. Selain itu, persyaratan untuk memperoleh pelayanan, besarnya biaya dan waktu untuk memproses pun ada standarnya.

Maksud penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di Kabupaten/kota. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) mempunyai tujuan untuk meningkatkan kualitas dan

mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) meliputi:

- a. Pelayanan bidang perizinan;
- b. Pelayanan bidang non perizinan.

Kecamatan

sebagai

penyelenggara

Pelayana

n

Administrasi

Terpad

u Kecamatan (PATEN) harus

memenuhi syarat:

- 1) Substantif;
- 2) Administratif; dan
- 3) Teknis.

1. Membercheck

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa penampilan para pegawai baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dari kerapian dalam berpakaian dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan sudah cukup nyaman, hanya saja didalam ruangan terlalu banyak meja dan penataannya kurang tepat sehingga ruangan terlihat sempit. Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan sudah cukup memadai untuk

menunjang para pegawai dalam pelaksanaan proses pelayanan, hanya saja sering mengalami permasalahan ataupun kerusakan disaat sedang melayani masyarakat, seperti pada komputer, printer dan alat-alat untuk perekaman E-KTP yang masih sering bermasalah baik dengan perangkatnya maupun gangguan jaringan sehingga memperlambat pelayanan bagi masyarakat

2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kecermatan pegawai dalam melayani cukup tinggi dilihat dari ketelitian pegawai dalam pelaksanaan tugasnya dan jaranganya ditemukan kesalahan-kesalahan pada hasil kerja mereka, dilihat

pula dari cara mereka yang bertahap dalam menjalankan prosedur pelayanan seperti mengecek kembali administrasi masyarakat dan pengetikannya hingga pelayanan tersebut selesai dan masyarakat pun akan merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan. Dan pegawai juga berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga jarang terjadi kesalahan. Keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu belum cukup ahli, hal itu terlihat karena ada beberapa pegawai yang tidak bisa mengoperasikan komputer dan hanya ada beberapa pegawai yang sering menggunakan komputer yang

disediakan padahal masih ada beberapa pegawai lain.

3. *Responsiveness (Tanggapan)*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat yang diberikan oleh pegawai cukup cepat, namun terkadang pegawai yang bertugas hanya ada satu atau dua orang. Ketanggapan memberikan pelayanan baik, pegawai tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan perhatian penuh dan respon yang cukup cepat serta sikap yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

4. *Assurance (Jaminan)*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jaminan

tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih belum optimal, hal tersebut karena pegawai terkadang lambat dalam melaksanakan tugas sehingga sering tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dikarenakan ada urusan lain ataupun ada kendala seperti permasalahan teknis. Dan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat gratis atau tanpa dipungut biaya sedikitpun sehingga dengan adanya jaminan biaya dari pegawai pelayanan, maka pengguna layanan tidak perlu mengeluarkan uang untuk mengurus keperluannya.

5. *Empathy* (Perhatian)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa sikap ramah dan sopan santun selalu ditunjukkan pegawai kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan agar pelayanan yang diberikan menjadi lebih optimal serta masyarakat pun merasa puas atas pelayanan yang telah diterima. Pegawai selalu mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal tersebut karena itu memang sudah menjadi tanggung jawab pegawai sebagai pemberi layanan untuk melayani masyarakat sebagai

pengguna layanan. Dan pegawai tidak diskriminasi atau membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan

1. Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih belum optimal, hal tersebut karena pegawai terkadang tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dikarenakan ada

urusan lain ataupun ada kendala seperti permasalahan teknis.

2. Kenyamanan Tempat Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan cukup nyaman, hanya saja masih ada kekurangan dari segi tempat dan sering dijumpai kertas-kertas yang masih berserakan di atas meja pelayanan yang membuat tempat pelayanan terlihat berantakan.

3. Keahlian Pegawai Dalam Mengoperasikan Komputer

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa masih ada pegawai yang kurang mahir atau belum menguasai dalam

mengoperasikan komputer, hal ini perlu diatasi agar kemampuan pegawai lebih merata.

4. Kondisi Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan masih mengalami kendala atau belum sepenuhnya optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut dikarenakan seperti komputer masih sering bermasalah baik dengan perangkatnya maupun gangguan jaringan dan juga dari printer yang terkadang rusak

sehingga memperlambat pelayanan bagi masyarakat.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yaitu cukup berkualitas, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan aspek *Tangible* (Bukti Fisik), yang mana penampilan para pegawai baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dari kerapian dalam berpakaian, kenyamanan tempat melakukan pelayanan sudah cukup

nyaman, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup memadai, hanya saja sering mengalami permasalahan ataupun kerusakan disaat sedang melayani masyarakat.

Reliability (Kehandalan), kecermatan pegawai dalam melayani cukup tinggi dilihat dari ketelitian pegawai dalam pelaksanaan tugasnya, namun keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu belum cukup ahli, hal itu terlihat karena ada beberapa pegawai yang tidak bisa menggunakan alat bantu dan hanya ada beberapa pegawai yang sering menggunakan komputer yang disediakan padahal masih ada beberapa pegawai lain.

Responsiveness (Ketanggapan), pelayanan yang cepat yang diberikan oleh pegawai cukup cepat, dan ketanggapan memberikan pelayanan baik. *Assurance* (Jaminan), jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih belum optimal karena pegawai terkadang lambat dalam melaksanakan tugas sehingga sering tidak tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun untuk jaminan kepastian biaya sudah baik. *Emphaty* (Perhatian), yang meliputi melayani dengan sikap ramah & sopan santun, mendahulukan kepentingan masyarakat, dan tidak diskriminasi sudah diterapkan. Hal tersebut terbukti ketika pegawai

melayani masyarakat yang meminta pelayanan, pegawai bersikap ramah terhadap masyarakat dan pegawai juga selalu berusaha mendahulukan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta pegawai melayani masyarakat secara sama tanpa ada perbedaan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, keahlian pegawai dalam menguasai mengoperasikan komputer dan kendala masalah kondisi sarana

dan prasarana yang sering rusak.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No. 63/KEP/M.PAN/71/2003
- _____. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No. 63
- _____. 2009. Undang-undang Nomor 14 Tentang Pelayanan Publik
- Amaliah, Siti. 2016. *Kulaitas pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai: Tidak diterbitkan.
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Arifin, Zainal, dkk. 2017. *Pedoman Penyusunan Dan Penulisan Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amunatai.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiyansah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Yogyakarta: CV Mandar Maju.
- Kasmir. 2006. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mutiarin, Dyah dan Arif Zainudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Riadi, Ahmad. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Amuntai. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai: Tidak diterbitkan.
- Santoso, Pandji. 2012. *Administrasi Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2012. *Birokrasi Pemerintah dan Kekuasaan di Indonesia*. Yogyakarta: Thafa Media.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.