

**KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN PADA
KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

SITI NORHALISAH

NPM. : 2022442

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama :

Nama : Siti Norhalisah
NPM : 2022442
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN PADA
KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat
menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan
Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP
NUPTK. 1635759660230382



Nida Urahmah, M.Pd.
NUPTK. 6935767668230302

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos. MA
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

Tak lupa juga penulis haturkan sholawat serta salam kepada junjungan kita Baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Penulis meyakini dan menyadari sepenuhnya bahwa pada penulis Proposal Skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangannya, baik materi atau pembahasan. Skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa campur tangan dari berbagai pihak, baik itu berupa bimbingan, dukungan dan saran-saran yang sangat berharga. Sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Reno Affrian, S.Sos, M.AP. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai yang telah memberikan arahan dan binaan.
2. Ibu Ni Made Musiyani Anjasmari, M.AP. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Nida Urahmah, M.Pd. selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Kedua Orang Tua serta adik-adikku dan semua keluarga yang telah berperan dalam segala hal terutama memberikan dukungan dan do'a yang di berikan

kepada penulis.

5. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Terlepas dari itu, penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki sehingga mungkin dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari teknik penulisan dan uraian materi. Oleh karena itu, penulis mengharap kritik dan saran dari pembaca untuk menambah wawasan penulis. Akhir kata penulis berharap proposal skripsi ini dapat memberi manfaat maupun inspirasi bagi penulis dan semua pihak yang memerlukannya.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	9
B. Tinjauan Teoritis	12
C. Kerangka Pemikiran	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	34
B. Pendekatan Penelitian.....	34
C. Tipe Penelitian.....	35
D. Data dan Sumber Data.....	36
E. Desain Operasional Penelitian.....	37
F. Teknik Pengumpulan Data	38
G. Teknik Analisis Data	40
H. Uji Kredibilitas Data.....	41
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak dasar masyarakat sekaligus kewajiban konstitusional pemerintah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Secara resmi ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri dalam amanat, Negara wajib melayani warga Negara dan penduduk serta membangun kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik dengan harapan seluruh warga negara serta penduduk merasakan pelayanan publik yang baik sebagai pelayan masyarakat, pelayan publik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat karena indikator kinerjanya salah satunya ditentukan oleh seberapa puas masyarakat mendapat pelayanan dari mereka.

Pelayanan publik merupakan salah satu hak bagi setiap masyarakat yang harus dipenuhi hal itu juga termasuk dalam kewajiban pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik yang beradapusat maupun daerah Pelayanan Publik menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam arti sempit yaitu tindakan pemberian barang dan jasa kepada masyarakat oleh pemerintah dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung maupun melalui kemitraan dengan swasta dan masyarakat, berdasarkan jenis dan intensitas kebutuhan

masyarakat, kemampuan masyarakat dan pasar, Oleh karena itu, Pelayan publik selain memberi pelayanan kepada Negara namun juga harus mewujudkan pelayanan kepada masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin tinggi. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang selesai, tetapi juga memperhatikan bagaimana proses pelayanan tersebut dilakukan. Hal ini mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan petugas, kejelasan prosedur, serta kepastian biaya dan waktu. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus melakukan perbaikan dan inovasi dalam sistem pelayanan publik agar mampu memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin kompleks.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dekat dengan masyarakat adalah pelayanan pada tingkat kecamatan. Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki posisi strategis karena menjadi ujung tombak pelayanan langsung kepada masyarakat. Berbagai jenis pelayanan diselenggarakan di tingkat kecamatan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan. Pelayanan ini menjadi representasi langsung dari kinerja pemerintah daerah di mata masyarakat.

Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di tingkat kecamatan juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada pelayanan non perizinan. Sebagai wilayah yang melayani berbagai kebutuhan administrasi masyarakat, kantor kecamatan dituntut

untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lapangan, pelayanan yang diberikan masih menghadapi beberapa kendala, seperti ketidakkonsistenan waktu pelayanan, kurangnya ketelitian dalam proses administrasi, sikap petugas yang belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta sarana prasarana pendukung yang kurang memadai. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan masyarakat.

Selain itu, tingginya jumlah kunjungan masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Sungai Pandan, jumlah pengunjung pelayanan non perizinan pada tahun 2025 mencapai kurang lebih 345 orang dalam satu tahun dan tahun 2026 terhitung dari bulan Januari terdapat 100 orang . Tingginya jumlah kunjungan ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan non perizinan sangat besar, sehingga menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Apabila tidak diimbangi dengan sistem pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan keterlambatan, serta penurunan kualitas pelayanan.

Kantor Kecamatan Sungan Pandan sebagai salah satu perangkat daerah memiliki posisi yang sangat dekat dengan masyarakat, sehingga menjadi garda terdepan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah pelayanan non perizinan, adapun pelayanan non perizinan yaitu meliputi : Dispensasi Nikah, Surat

Rekomendasi Penyaluran Dana APBDes, Surat Rekomendasi Pencairan Dana APBDes, Surat Keterangan, dan Surat Tanda Tangan Mengetahui atau Legalisir (Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pernyataan Ahli Waris, dan Proposal Permohonan Bantuan) .

Dengan demikian, penulis mengambil pada bidang pelayanan non perizinan karena melihat beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Adapun fenomena masalah yang di hadapi diantaranya :

1. ketidakjelasan dan keterbatasan informasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Warga sering datang ke kantor kecamatan tanpa memahami secara detail apa saja persyaratan administrasi, dan berapa lama proses pelayanan. Akibatnya, masyarakat harus bolak-balik untuk mengurus satu dokumen karena mengalami kesalahan dalam melengkapi persyaratan administrasi, atau menunggu lama karena petugas sendiri kurang mampu menjelaskan alur prosedur dengan jelas. Contohnya ada warga mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) dari kecamatan. Pada saat datang ke kantor kecamatan, warga tersebut tidak memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan yang harus dibawa, karena tidak mengetahui informasi yang lengkap maupun petunjuk tertulis di loket pelayanan. Warga hanya membawa KTP dan KK, dengan asumsi bahwa kedua dokumen tersebut sudah cukup. Setelah menunggu antrian, petugas kemudian menyampaikan bahwa pengurusan SKTM memerlukan surat pengantar dari kantor desa serta kecamatan tidak membuatkan SKTM hanya sebagai

mengetahui/legalisir. Akibatnya, warga harus kembali pulang untuk melengkapi persyaratan tersebut dan datang kembali di hari berikutnya. Kondisi ini menimbulkan ketidakjelasan informasi pelayanan dan ketidakpastian waktu pelayanan selesai. Hal ini, terkesan bahwa pelayanan di kantor kecamatan tidak transparan. *(Sumber Petugas Kantor Kecamatan Sungai Pandan)*

2. Daya tanggap dan profesionalisme petugas belum maksimal, kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan komunikatif dalam pelaksanaannya masih ditemukan bahwa petugas pelayanan belum sepenuhnya sigap dalam melayani masyarakat. Hal ini terlihat dari lamanya waktu tunggu proses pelayanan tanpa kepastian waktu lebih dari 1 jam, serta kurangnya inisiatif petugas dalam memberikan informasi sehingga masyarakat harus aktif bertanya untuk memperoleh kejelasan terkait tahapan pelayanan, respon yang diberikan petugas juga terkesan lambat terhadap pertanyaan atau keluhan masyarakat sehingga memperpanjang waktu pelayanan yang seharusnya dapat diselesaikan lebih cepat. Selain itu, dari segi profesionalisme, masih terdapat perilaku petugas yang kurang ramah dan kurang menunjukkan sikap empati dalam melayani. Kondisi tersebut tentu berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sehingga menimbulkan keluhan dari masyarakat. *(Sumber Masyarakat Setempat)*
3. Ketersediaan sarana dan prasarana seperti fasilitas pendukung pelayanan masih dirasa kurang memadai. seperti ruang tunggu dan

tempat duduk yang sangat terbatas, di mana hanya terdapat tiga kursi panjang yang tidak mampu menampung jumlah pengunjung pada waktu tertentu, menyebabkan sebagian masyarakat harus berdiri selama menunggu proses pelayanan. Kondisi ini menciptakan ketidaknyamanan secara fisik bagi masyarakat, terutama ketika waktu tunggu pelayanan cukup lama. Selain itu, keterbatasan fasilitas ini juga menunjukkan kurangnya perhatian terhadap standar kenyamanan dan kelayakan pelayanan publik yang seharusnya menjadi bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan. (*Sumber Observasi Awal*)

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, apakah pemberian pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, sehingga penulis menyusunnya dalam bentuk penelitian Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Masalah

Pada penelitian ini penulis memfokuskan kepada beberapa ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan, sehingga pokok permasalahannya terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas oleh peneliti. Maka dari itu peneliti memfokuskan kepada beberapa aspek Kualitas Pelayanan Menurut Kotler dalam Yehu Wangsajaya, dkk. (2023:23) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri

serta sifat suatu produk atau pelayanan dimana berpengaruh terhadap kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat. Dimensi kualitas yang sangat sering digunakan sebagai acuan adalah sebagai berikut:

- a) Bukti langsung (*Tangibles*), merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, SDM, dan sarana komunikasi. Contohnya: fasilitas kantor dan ruang tunggu.
- b) Keandalan (*Reliability*), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contoh: keadaan pada bidang jasa informasi yaitu menyediakan informasi pada saat diminta.
- c) Daya tanggap (*Responsiveness*), merupakan keinginan dan kesediaan para staf/karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.
- d) Jaminan (*Assurance*), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan.
- e) Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik dan efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara ?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi dalam Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilaksanakan ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengembangkan berbagi teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti khususnya dalam bidang kajian pemerintah ataupun bidang Ilmu Administrasi Publik serta sebagai bahan referensi bagi siapapun yang berkeinginan melakukan penelitian lanjutan pada bidang dan variabel yang sama.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah manfaat yang berguna untuk memecahkan masalah-masalah praktis. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai informasi saran dan masukan bagi pemerintah dan bagi pembaca mengenai Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian ini sehingga penulis dapat memperbanyak pengetahuan dalam mengkaji dan melakukan penelitian. Dari penelitian terdahulu penulis tidak menemukan judul yang sama persis dengan judul saya, namun penulis mengangkat dari beberapa penelitian sebagai bahan referensi dalam mendalami pengetahuan tentang penelitian. Berikut merupakan bahan referensi penulis dalam penelitian:

- 1. Hermawati. 2025. “Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong”. Jurnal. Program Studi Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.** Fenomena masalah dalam penelitian ini, proses yang rumit, penjelasan tentang prosedur tahapan alur belum sepenuhnya diketahui oleh masyarakat. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, serta faktor-faktor apa yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Purposive sampling dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang. Uji kridebilitas data yaitu perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, trigulasi, dan menggunakan

bahan referensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong cukup baik terlihat dari indikator: Pertama, Bukti Langsung (Tangible), sarana dan prasarana kurang baik karena perlu adanya peningkatan. Keberadaan pegawai sudah cukup baik karena kemampuannya dalam menjalankan tugas. Sarana komunikasi kurang baik karena terdapat kendala penyampaian informasi. Kedua, Keandalan (Reliability), kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, karena pegawai memiliki kompetensi. Ketiga, Ketanggapan (Responsiviness), merespon kebutuhan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan sudah cukup baik, karena sudah dilayani dengan baik. Petugas melakukan pelayanan dengan tanggap sudah cukup baik, karena petugas sangat tanggap dalam memberikan solusi atau menjawab pertanyaan. Keempat, Jaminan (Assurance). Melayani dengan baik sudah cukup baik, karena petugas memahami tanggung jawab. Melayani dengan sikap ramah, sopan santun sudah cukup baik, karena petugas berkomitmen untuk memastikan pelayanan yang adil. Tidak diskriminatif cukup baik karena petugas melayani tanpa membedakan. Kelima, Empati (Empathy), kemudahan dalam melakukan hubungan sudah cukup baik, karena telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Komunikasi yang baik sudah cukup baik, karena merupakan kunci utama dalam pelayanan publik. Memahami kebutuhan pelanggan sudah cukup baik, karena harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Faktor

pendukung yakni: Sumber Daya Manusia yang Berkualitas. Tidak Ada Sistem Diskriminasi. Faktor penghambat yakni: Keterbatasan jumlah pegawai pada saat tertentu. Keterbatasan anggaran untuk peningkatan infrastruktur. Kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan dokumen. Disarankan Kepada Kepala Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong, peningkatan fasilitas dan sarana perlengkapan, pemeliharaan fasilitas yang ada dan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pembuatan dokumen penting.

2. **Erwin Haslam. 2025. “Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Johar Baru Jakarta Pusat”. Jurnal Universitas Ibnu Chaldun.** Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Johar Baru, Jakarta Pusat. Kualitas pelayanan administrasi merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi aspek-aspek pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Data di kumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai pelayanan administrasi dan pengguna layanan, serta observasi langsung terhadap peroses pelayanan. Analisis ini dilakukan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan administrasi kependudukan

serta faktor faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada tantangan yang perlu diatasi. Aspek fisik fasilitas pelayannya, seperti kondisi ruang tunggu dan akses informasi, mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan. Selain itu, kemampuan pegawai dalam memberikan layanan sesuai dengan komitmen, pengetahuan tentang prosedur, dan kemampuan komunikasi juga merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah tingkat keunggulan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan. Kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, manusia, dan lingkungan yang terlibat. Menurut Tjiptono (2017) Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas adalah ketidakcocokan penggunaan produk (*Fitness for Use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut :

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- 2) Psikologis, yaitu cita rasa atau status.
- 3) Waktu, yaitu kehandalan.
- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- 5) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan secara umum dapat dikatakan sebagai proses melayani dan dilayani oleh seseorang atau sekelompok orang, baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut bisa dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Konsep kualitas layanan dapat dipahami melalui perilaku masyarakat dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan mereka.

Tidak terbantahkan apabila institusi pemerintah bertanggungjawab untuk berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pada hakikatnya, menurut Harbani Pasolong (2021:305-306), “Keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara ‘kepuasan pengunjung, dengan kualitas pelayanan’”.

Sebuah pelayanan dapat mempengaruhi harapan dari setiap pengguna sehingga layanan yang dirasakan berasal dari suatu persepsi yang di dapat dari layanan tersebut. Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan semacam sikap yang berkaitan dengan kepuasan pengguna, yang berasal dari harapannya dan dibandingkan dengan apa yang telah diberikan oleh pemerintah kepadanya.

Albert dan Zemke dalam Amy Y. S. R, dkk. (2020:168-169) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni strategi pelayanan pelanggan, sistem, dan sumber daya manusia. Suatu integrasi antara strategi pelayanan, sumber daya manusia untuk melayani, dan sistem dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dianggap sangat penting. Sistem pelayanan baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik. Dengan menerapkan adanya mekanisme prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta adanya mekanisme kontrol dapat membuat segala bentuk penyimpanan.

Kotler dan Armstrong dalam Dr. Meithiana Indrasari (2019:61-62) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan keseluruhan, dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara langsung maupun tidak langsung. Produk jasa yang berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan semakin tinggi. Jika kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha tersebut. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perasaan jasa adalah memberikan jasa

dengan kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pesaing secara konsisten dan memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2019:61). Yang mendefinisikan Kualitas Pelayanan sebagai keadaan dinamis yang erat kaitannya dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kriteria pelayanan yang baik supaya memenuhi standar kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, mulai dari menunggu dari awal pembelian hingga transaksi selesai.
- 2) Akurasi Pelayanan, dengan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan dan transaksi.
- 3) Perilaku saat memberikan pelayanan, yaitu sopan santun dan keramahan Ketika memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu tersedianya kebutuhan yang dicari konsumen.
- 5) Kenyamanan Konsumen, yang meliputi area lain selain penjualan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi, dan lainnya.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen/pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

c. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002) dalam Yehu Wangsajaya, dkk. (2023:23) kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan dimana berpengaruh terhadap kemampuan dalam memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat. Dimensi kualitas yang sangat sering digunakan sebagai acuan adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung (Tangibles), merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, SDM, dan sarana komunikasi. Contohnya: fasilitas kantor dan ruang tunggu.
- 2) Keandalan (Reliability), merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Contoh: keadaan pada bidang jasa informasi yaitu menyediakan informasi pada saat diminta.
- 3) Daya tanggap (Responsiveness), merupakan keinginan dan kesediaan para staf/karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.

- 4) Jaminan (Assurance), meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan.
- 5) Empati (Emphaty), meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik dan efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

d. Asas-asas Pelayanan

Pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi apa yang diinginkan masyarakat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Sinambela, dkk dalam Amy Y. S. R, dkk (2020: 176-177) pelayanan berkualitas tercermin dari beberapa hal, antara lain sebagai berikut:

- 1) Transparansi; yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta adanya kemudahan untuk dimengerti.
- 2) Akuntabilitas; yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional; yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif; yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak; yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Kesenambungan hak dan kewajiban; yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Moenir (2002) dalam Amelia Rezki. S. A dan Muhammad Adil (2018:68), yaitu:

- 1) Faktor kesadaran Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Faktor kesadaran para pejabat yang beraktivitas dalam pelayanan umum.
- 2) Faktor Aturan Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar pula peranan peraturan dan dapat

dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Faktor aturan yang mejadi landasan kerja pelayanan.

- 3) Faktor organisasi Organisasi pelayanan yang dimaksudkan disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- 4) Faktor pendapatan Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau organisasi baik dalam bentuk uang, aturan, ataupun sarana fasilitas dalam waktu jangka tertentu.
- 5) Faktor kemampuan dan keterampilan Kemampuan yang dimaksudkan adalah yang ditujukan kepada sifat atau keadaan seseorang dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuanyang ada istilah “kecakapan”. Selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan suatu pekerjaan dengan menggunakan anggota dapat dijelaskan bahwa keterampilan untuk banyak menggunakan unsur anggota badan, dan pada unsur lain.
- 6) Faktor sarana pelayanan. Sarana pelayanan yang dimaksudkan disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau membantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan orang lain melalui pemberian jasa atau bantuan tertentu. Pelayanan pada dasarnya bersifat tidak berwujud, namun hasilnya dapat dirasakan dalam bentuk kepuasan oleh penerima layanan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, (Moenir, 1992) (Mustanir, 2022:13). Penekanan terhadap definisi pelayanan adalah pelayanan

yang diberikan bersangkutan segala usaha yang telah dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan (Mustanir, Dema, et al., 2018).

Menurut Moenir dalam buku Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, (2020:14) pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.

Menurut Suparlan dalam Mustanir (2022:14) Pelayanan merupakan sebuah pemberian ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri.

Jadi, berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Permen PANRB No.

29/2022) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023, menyatakan bahwa pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 terbagi ke dalam tiga kelompok, yaitu:

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif
- 2) Kelompok Pelayanan Barang
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa :
 “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan-kegiatan dan objek tertentu secara khusus dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai pelaksanaan dari ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara untuk dapat memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar warga negaranya. Dalam Undang-Undang Dasar 1945 terdapat amanat bahwa negara harus memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi tercapainya kesejahteraan. Demi mewujudkan kewajiban negara tersebut, pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat secara adil dan tidak diskriminasi. Maka, sebuah pemerintahan dinilai efektif dan efisien dari baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik ditengah masyarakat, (Fernandus, dkk, 2018) (Nurchotimah, 2021: 3) Dalam Pasal 34 tentang perilaku pelaksanaan dalam pelayanan, bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi bersikap dan berperilaku sebagai berikut.

- 1) Adil dan tidak diskriminatif;
- 2) Cermat;
- 3) Santun dan ramah;
- 4) Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;

- 5) Profesional;
- 6) Tidak mempersulit;
- 7) Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- 8) Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- 9) Tidak membocorkan dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 10) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- 11) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- 12) Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- 13) Tidak menyalahgunakan informasi jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- 14) Sesuai dengan kepantasan;
- 15) Tidak menyimpang dari prosedur.

c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

1) Pelayanan Fungsional

Pelayanan fungsional adalah pola pelayanan publik yang diberikan penyelenggara sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

2) Pelayanan Terpusat

Pelayanan terpusat adalah pola pelayanan publik yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Pelayanan Terpadu Satu Atap

Pelayan ini adalah merupakan pola pelayanan terpadu, diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat, tidak perlu di satuatapkan.

4) Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan ini merupakan pola pelayanan yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

d. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

- 1) Kepastian hukum dimaksudkan adanya peraturan perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat
- 2) Kebutuhan dimaksudkan bahwai setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

- 3) Partisipasi dimaksudkan untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 4) Akuntabilitas: dimaksudkan bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 5) Kepentingan umum dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- 6) Profesionalisme dimaksudkan bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya
- 7) Kesamaan hak dimaksudkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan dan status ekonomi
- 8) Keseimbangan hak dan kewajiban dimaksudkan bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

3. Konsep Manajemen Pelayanan Publik

Dalam era globalisasi saat ini, manajemen pelayanan publik memegang peranan penting dalam menentukan kualitas interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Sebagai salah satu fungsi pemerintah, pelayanan publik harus dikelola secara profesional dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Manajemen Pelayanan Publik

yang efektif tidak hanya meningkatkan efesiensi birokrasi namun juga memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mendukung terwujudnya good governance.

Setiap organisasi mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kesemuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Organisasi adalah batang tubuhnya, sementara manajemen adalah penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik. Ada proses manajemen yang dijalankan dalam sebuah organisasi, dimana organisasi publik dikelola dengan manajemen publik, karena orientasi yang dibangun adalah public service atau untuk kepentingan publik dan masyarakat.

Proses manajemen itu sendiri, menurut Safroni (2012) dalam Hayat (2017:8-9) adalah suatu siklus, apabila prosesnya berkualitas maka akan menghasilkan perbaikan yang berkelanjutan yang berimplikasi kepada kinerja. Kinerja aparatur berdampak pada output yang dihasilkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan harapan.

Menurut Souhoka (2024), manajemen pelayanan publik merupakan proses pengelolaan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui

penerapan prinsip-prinsip efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang baik ditandai dengan adanya kemudahan, kecepatan, ketepatan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selanjutnya, menurut Aeni dkk. (2021), manajemen pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan guna meningkatkan kinerja aparatur serta kualitas pelayanan publik.

Manajemen adalah aktivitas POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Cintrolling*) dengan mengerahkan seluruh sumber daya yang ada pada suatu perusahaan/instansi/organisasi yang dilakukan agar tercapainya suatu tujuan dengan efektif dan efesien. (Gemnafle, M. 2021) Sedangkan Pelayanan Publik adalah kegiatan melayani keperluan/kepentingan masyarakat pada suatu instansi/organisasi dengan tata cara dan peraturan yang berlaku dan ditetapkan. (Suhartoyo. 2019).

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik adalah penggunaan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi secara efektif yang bertujuan untuk mencapai sasaran guna memberikan pelayanan yang terkait dengan kepentingan orang banyak (masyarakat umum).

4. Pelayanan Non Perizinan

a. Pengertian Pelayanan Non Perizinan

Pelayanan non-perizinan didefinisikan sebagai segala bentuk kemudahan, fasilitas fiskal, dan informasi yang diberikan oleh instansi pemerintah terkait penanaman modal atau kebutuhan administratif masyarakat, tanpa menghasilkan dokumen perizinan formal seperti izin mendirikan bangunan (IMB) atau izin usaha. Menurut Peraturan Kepala BKPM No. 12 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 6, layanan ini mencakup bantuan administratif yang bersifat pendukung, seperti surat pengantar atau keterangan usaha, untuk memperlancar akses masyarakat terhadap hak-hak dasar mereka.

Secara lebih luas, pelayanan non-perizinan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan prinsip cepat, tepat, dan transparan, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Layanan ini berbeda dengan pelayanan perizinan yang menghasilkan dokumen legalitas persetujuan kegiatan usaha; non-perizinan lebih menekankan pada pemberian informasi dan surat keterangan yang tidak memerlukan verifikasi mendalam seperti survey lapangan.

Di tingkat kecamatan, pelayanan ini menjadi ujung tombak pemerintahan daerah dalam mendekatkan birokrasi kepada masyarakat. Implementasinya didasarkan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang mencakup prosedur sederhana, biaya gratis atau minimal, dan waktu penyelesaian maksimal 1-7 hari kerja. Hal

ini sejalan dengan Peraturan Bupati atau Walikota setempat yang mengadaptasi regulasi nasional untuk konteks lokal, seperti di berbagai kabupaten di Indonesia.

Pelayanan non-perizinan juga berperan strategis dalam mendukung good governance, di mana pemerintah wajib memberikan akses informasi yang akurat dan layanan yang inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan seperti masyarakat miskin atau penduduk migran. Dalam praktiknya, layanan ini sering terintegrasi dengan sistem online seperti aplikasi SIAP atau SP4N-LAPOR untuk memantau kepuasan masyarakat.

b. Dasar Hukum

Pelayanan non-perizinan muncul sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat akan layanan administratif yang efisien, terutama pasca-reformasi birokrasi di Indonesia tahun 1998. Latar belakangnya adalah overload perizinan yang membebani DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu), sehingga non-perizinan dipisahkan untuk fokus pada layanan dasar. Dasar hukum utamanya meliputi:

- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan standar waktu, biaya, dan prosedur.
- Permendagri No. 30 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal di Kecamatan, yang mencantumkan 27 jenis layanan non-perizinan standar.

c. Pelayanan Non-Perizinan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan

Kantor Kecamatan Sungai Pandan, yang berada di Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan, menyediakan pelayanan non-perizinan sesuai standar nasional dan Perbup setempat. Layanan ini gratis, dengan waktu maksimal 1-3 hari untuk sebagian besar. Layanan yang tersedia yaitu:

1) Dispensasi Nikah

Dispensasi nikah adalah pemberian izin khusus oleh pengadilan negeri untuk pasangan yang belum mencapai usia minimal 19 tahun agar dapat menikah secara sah, sesuai Undang-Undang No. 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan dan Peraturan Mahkamah Agung No. 5 Tahun 2019. Tujuannya memberikan kelonggaran hukum bagi kasus mendesak seperti kehamilan di luar nikah, alasan kesehatan, atau kondisi sosial yang mendukung kestabilan keluarga, dengan mempertimbangkan hak anak dan prinsip perlindungan perempuan.

Proses dimulai dari permohonan orang tua atau wali ke Pengadilan Agama (untuk Muslim) atau Pengadilan Negeri (non-Muslim), disertai surat pengantar dari kecamatan sebagai rekomendasi awal. Di Kantor Kecamatan Sungai Pandan, camat berwenang menerbitkan surat pengantar dispensasi nikah setelah verifikasi dokumen seperti fotokopi KTP orang tua, KK, akta kelahiran calon mempelai, dan surat keterangan

sekolah. Waktu penyelesaian surat pengantar maksimal 1 hari kerja, gratis, dan menjadi syarat mutlak untuk sidang pengadilan yang memutuskan dispensasi dalam 7-14 hari.

2) Surat Rekomendasi Penyaluran Dana APBDes

Surat rekomendasi penyaluran dana APBDes adalah dokumen resmi dari camat yang menyetujui alokasi anggaran desa (APBDes) untuk kegiatan pembangunan atau pemberdayaan masyarakat, berdasarkan Peraturan Menteri Desa No. 13 Tahun 2020 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa. Surat ini diterbitkan setelah verifikasi Rencana Kerja Pemerintah Desa (RKPDDes) dan APBDes oleh kecamatan, memastikan kesesuaian dengan RPJMDes dan regulasi nasional.

Persyaratan utama meliputi surat permohonan kepala desa, salinan Perdes APBDes yang sudah disahkan, rincian penggunaan dana (minimal 40% tahap I untuk BLT desa atau infrastruktur), dan laporan realisasi sebelumnya. Di Kecamatan Sungai Pandan, prosesnya: pendaftaran di desa, verifikasi lapangan oleh camat (1-3 hari), dan penerbitan surat untuk diserahkan ke DPMD atau BPPKD kabupaten. Layanan ini gratis, dengan waktu maksimal 3 hari, mendukung transparansi dan akuntabilitas dana desa.

Manfaatnya bagi desa di wilayah Sungai Pandan termasuk percepatan proyek seperti jalan usaha tani atau

posyandu, sejalan dengan Program Prioritas Dana Desa 2026 seperti pengentasan kemiskinan ekstrem. Camat bertanggung jawab memastikan tidak ada penyelewengan, dengan sanksi administratif jika rekomendasi disalahgunakan.

3) Surat Rekomendasi Pencairan Dana APBDes

Surat rekomendasi pencairan dana APBDes mirip dengan rekomendasi penyaluran, tetapi fokus pada persetujuan transfer dana dari RKUN (Rekening Kas Umum Negara) ke RKDes setelah capai serapan minimal 75% tahap sebelumnya, sesuai Permendes PDTT No. 13 Tahun 2024. Dokumen ini dikeluarkan camat setelah validasi laporan realisasi, surat pernyataan tanggung jawab mutlak (SPTJM) kepala desa, dan konfirmasi BUMDes.

Prosedur di Sungai Pandan: kepala desa mengajukan permohonan dengan lampiran APBDes, laporan serapan (minimal 50% tahap I), dan rincian tahap berikutnya (40% tahap II). Camat verifikasi dalam 2 hari, termasuk koordinasi dengan inspektorat kecamatan, lalu menerbitkan surat untuk pencairan ke rekening desa. Layanan non-perizinan ini gratis dan krusial untuk kelancaran roda pemerintahan desa.

4) Surat Keterangan

Surat keterangan adalah dokumen administratif yang menyatakan fakta atau status tertentu tentang individu, keluarga, atau peristiwa, berfungsi sebagai bukti sah untuk

keperluan sekolah, bank, atau bantuan sosial, diatur dalam Permendagri No. 30 Tahun 2009 tentang SPM Kecamatan. Jenisnya beragam seperti SKT domisili, SKTM tidak mampu, atau keterangan kematian, diterbitkan camat setelah rekomendasi lurah/dusun.

Format standar mencakup kop surat kecamatan, nomor surat, perihal, identitas pemohon (KTP/KK), fakta yang dikektahui (misalnya "berdomisili sejak 2020"), dan tanda tangan camat dengan materai Rp10.000. Di Sungai Pandan, persyaratan sederhana: surat dari RT/RW, fotokopi KTP/KK; proses 1 hari, gratis.

5) Surat Tanda Tangan Mengetahui atau Legalisir

Surat tanda tangan mengetahui (STTM) atau legalisir adalah cap/tanda tangan camat pada dokumen pribadi untuk mengonfirmasi keaslian dan kesesuaian isi, seperti ijazah, akta, atau surat pernyataan, berdasarkan Kewenangan Pejabat Umum diatur UU No. 20 Tahun 2023. Bukan pengesahan konten, melainkan "kami tahu" dokumen tersebut asli.

Proses di Kecamatan Sungai Pandan: bawa dokumen asli+fotokopi, verifikasi 30 menit s.d. 1 hari, biaya materai minimal. Contoh: legalisir KK untuk visa atau STTM surat jual beli tanah.

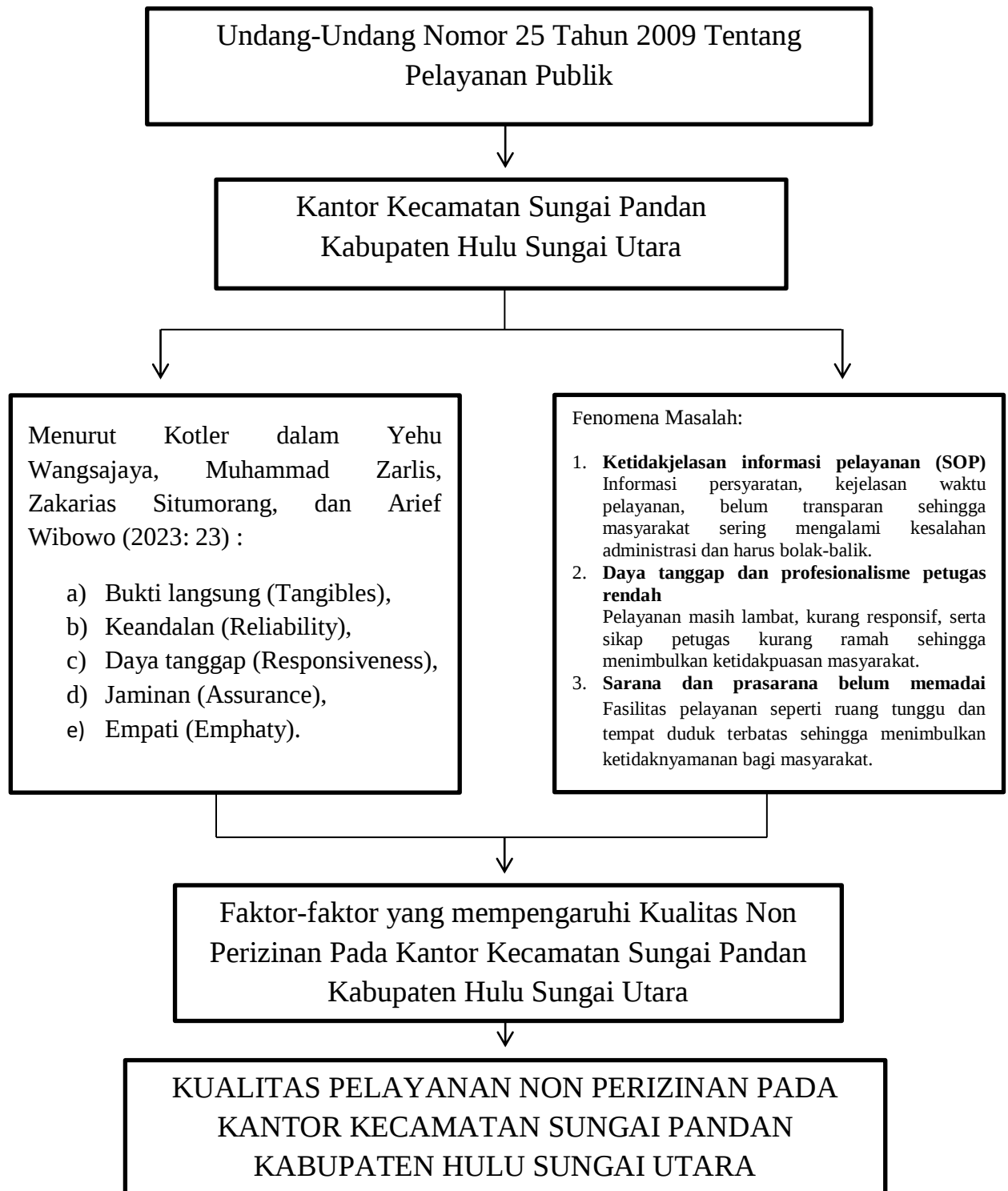
C. Kerangka Pemikiran

Menurut Crotty dalam Fahrezi (2023:94) kerangka pemikiran merupakan suatu pendekatan terstruktur untuk mengatur ide dan teori yang memandu penelitian, analisis, dan interpretasi fenomena tertentu. Kerangka pemikiran memberikan cara berfikir tentang memahami fenomena kompleks dengan mengidentifikasi konsep kunci, hubungan diantara mereka, dan asumsi yang mendasarinya.

Kerangka pemikiran merupakan cara berfikir melalui nalar tertulis peneliti kearah memperoleh jawaban terhadap masalah yang telah dirumuskan dengan penalaran deduktif. Cara penalaran deduktif yaitu penalaran yang menjabarkan dari hal-hal yang umum kepada hal-hal yang khusus. Teori, dalil, hukum merupakan hal yang umum, sedangkan hal-hal yang khusus adalah masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Kerangka pemikiran ini berkaitan dengan beberapa aspek Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini, tergambar 2.1 sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini penulis mengambil pada Kantor Camat Sungai Pandan Jl. Kesatuan No. 02, Sungai Pandan Hulu, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, kode pos 71455.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti. Penelitian kualitatif adalah mencari makna, pemahaman, pengertian, *vershen* tentang suatu fenomena, kejadian maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan tidak langsung dalam *setting* yang diteliti, kontekstual, dan menyeluruh. Sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang objektif dalam rangka mengetahui tentang Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan metode penelitian kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang Kualitas Pelayanan Non Perizinan Pada Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian kualitatif menurut Bogdan Taylor (V. Wiratna Sujarweni, 2020:19) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif

adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat atau organisasi tertentu dalam suatu konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian Deskriptif Kualitatif yaitu menggambarkan dan menuliskan sesuai dengan keadaan atau kenyataan objek yang diteliti pada saat penelitian lapangan dilakukan. Sehingga peneliti dapat mengambil kesimpulan untuk pemecahan masalah.

Sugiyono (2017:53), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya, penelitian ini hanya berfokus pada satu variabel atau lebih secara mandiri tanpa melihat hubungan sebab-akibat.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku. Dengan kata lain penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah sesuatu yang belum memiliki arti bagi penerimanya dan masih diperlukan adanya suatu pengolahan data. Data bisa berwujud keadaan, suara, gambar, angka ataupun simbol lainnya yang bisa digunakan sebagai bahan untuk melihat lingkungan objek atau situasi tempat kejadian maupun suatu konsep yang akan dirancang. Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini bersumber dari :

a. Data Primer

Data Primer adalah data asli yang memuat informasi atau data yang berlangsung diperoleh dengan menggunakan pedoman wawancara dari sumber data utama atau informasi.

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber yang tidak langsung melalui media pendukung seperti yang diperoleh dari media informasi, seperti internet, artikel, dan lainnya.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini digunakan *purposive sumpling*, yaitu Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini diartikan sebagai suatu proses pertimbangan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang akan diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan tertentu.

Informan, yaitu orang-orang yang mampu memberikan informasi mengenai masalah yang akan diteliti, sehingga penulis akan lebih mudah menyelesaikan hasil penelitian. Adapun informan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN INFORMAN	KETERANGAN
1		Camat	1 Orang
2		Sekcam	1 Orang
3		Kepala Sub Bagian	1 Orang
4		Kepala Seksi P3M	1 Orang
5		Kepala Seksi Pelayanan Perekonomian dan Kesejahteraan Sosial	1 Orang
6		Masyarakat	1 Orang
7		Masyarakat	1 Orang
8		Masyarakat	1 Orang
9		Masyarakat	1 Orang
10		Masyarakat	1 Orang
Jumlah			10 Orang

Sumber, Hasil Penelitian 2026

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. Pada bagian ini ditemukan ruang lingkup variabel yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti dan akan dipaparkan prosedur pengembangan ruang lingkup variabel pengembangan data. Desain

opresional penelitian ini berkaitan dengan teori kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Yehu Wangsajaya, dkk. (2023:23). Untuk lebih memahami dan jelasnya tentang variabel, dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas pelayanan menurut Kotler dalam Yehu Wangsajaya, Muhammad Zarlis, Zakarias Situmorang, dan Arief Wibowo (2023: 23) :	Tangibles (bukti fisik)	a. Fasilitas b. Perlengkapan teknologi
	Reliability (kehandalan)	a. Kecepatan b. Ketepatan waktu
	Responsiveness (daya tanggap)	a. Cepat dan jelas b. Mudah dimengerti
	Assurance (jaminan)	a. Komunikasi yang baik b. Sikap sopan dan ramah
	Empathy (empati)	a. Perhatian yang cukup b. Dekat dengan klien

Sumber, Hasil Penelitian 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi (Pengamatan)

Adapun yang peneliti maksudkan disini adalah suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek permasalahannya, kegiatan pengamatan terhadap objek penelitian ini memperoleh keterangan data yang lebih

akurat mengenai hal-hal yang teliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban dengan responden dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Observasi adalah merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Oleh karena observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data jika sesuai dengan tujuan penelitian, direncanakan dan dicatat secara sistematis, dan dikontrol realibilitasnya dan validitasnya. (Harbani Pasolong, 2016:131).

b. Wawancara

Yang peneliti maksud disini adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab atau memberikan pertanyaan kepada responden secara langsung terhadap pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan dan segala pertanyaan difokuskan pada permasalahan. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data guna kelengkapan data yang diperoleh sebelumnya.

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*. sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Metode wawancara bisa dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone stau mail interview*). (Harbeni Pasolong, 2016:137).

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya

monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan perlengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Menurut Hardani (2020:149) berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen adalah catatan tertulis yang isinya berupa pernyataan tertulis yang disusun oleh Lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa, dan berguna bagi sumber data.

G. Teknik Analisis Data

Berdasarkan penelitian ini data akan dianalisis secara deskriptif data yang dihimpun, baik yang bersifat data primer maupun sekunder disusun dan dianalisis dengan rujukan konsep teori dan lebih lanjut diinterfrasikan untuk menarik kesimpulan akhir secara logis sebagai hasil dari penelitian.

Moleong (2017:103) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar.

Model analisis data yang digunakan peneliti adalah model interaktif Miles, Huberman, Saldana (2018: 8-10). Komponen dalam analisis data Miles, Hurberman dan Saldana (2018: 12-14) sebagai berikut :

1. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen dan materi-materi empiris. Kesimpulannya bahwa proses kondensasi data ini diperoleh setelah peneliti melakukan wawancara dan mendapatkan data tertulis yang ada di lapangan, yang nantinya traskrip wawancara tersebut dipilah-pilah untuk mendapatkan fokus penelitian yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data merupakan sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang disimpulkan. Penyajian data disini juga membantu dalam memahami konteks penelitian karena melakukan analisis yang lebih mendalam

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions drawing*)

Penarikan kesimpulan disini dilakukan peneliti dari awal peneliti mengumpulkan data seperti mencari pemahaman yang tidak memiliki pola, mencatat keteraturan penjelasan, dan alur sebab akibat, yang tahap akhirnya disimpulkan keseluruhan data yang diperoleh peneliti.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang baru, dalam pengertian lain lain temuan tersebut masih bersifat samar-samar atau kurang jelas. Disini peneliti berusaha memperjelas dengan menggunakan teori yang sudah teruji keberhasilannya, lalu peneliti menganalisis temuan baru tersebut sehingga menjadi jelas dengan menggunakan komponen dari analisis data yaitu Kondensasi Data (*data condensation*), Penyajian Data (*data display*), Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).”

H. Uji Kredibilitas Data

Sugiyono menyatakan bahwa (2017:270-276), bermacam-macam cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dan hasil penelitian.

1. Perpanjangan Waktu Penelitian

Peneliti berperan sebagai instrument dalam penelitian kualitatif sehingga keabsahan data sangat ditentukan oleh komitmen dan keterlibatan peneliti dalam penelitian yang dilakukannya. Peneliti harus yakin selagi penelitian belum cukup meyakinkan, maka perlu melakukan perpanjangan waktu penelitian sambil mengkaji kembali data yang telah terkumpul.

2. Meningkatkan Ketekunan Pengamatan

Salah satu hal yang sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif adalah ketekunan peneliti dalam melakukan pengamatan, peneliti perlu melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah terkumpul sudah benar atau salah dan hal ini dilakukan untuk menjaga keakuratan dan keabsahan data.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, teknik ini mencari pertemuan pada satu titik tengah informasi dari data yang terkumpul untuk pengecekan serta pembandingan terhadap data yang telah ada. Triangulasi terdiri dari beberapa bagian :

- 1) Triangulasi sumber, adalah menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh kemudian mendeskripsikan sesuai dengan apa yang diperoleh dari berbagai sumber tersebut dalam melakukan pemilahan data yang sama dan yang berbeda untuk menganalisis lebih lanjut.
- 2) Triangulasi teknik, adalah pengujian dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda seperti melakukan observasi, wawancara ataupun dokumentasi. Jika terdapat data yang berbeda maka peneliti akan konfirmasi kepada sumber data untuk memperoleh data yang sebenarnya.
- 3) Triangulasi waktu, adalah narasumber yang ditemui pada pertemuan pertama memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan selanjutnya. Dengan demikian, perlu dilakukan pengecekan berulang kali agar menemukan kebenaran data yang lebih efektif.

4. Analisis Kasus Negatif

Artinya melakukan kasus negatif peneliti mencari data yang berbeda bahkan bertentangan dengan data yang telah didapat. Jika tidak ada lagi data yang bertentangan atau berbeda dengan yang diperoleh maka data yang ditemukan sudah bisa dipercaya.

5. Menggunakan Referensi yang Tepat

Data yang dituliskan dari hasil penelitian lapangan atau rekaman percakapan dapat dibandingkan dengan pendapat para ahli dalam referensi yang dikumpulkan. Bahan referensi ini adalah sebagai bahan acuan atau pendukung untuk membuktikan data yang telah diperoleh. Bahan yang dimaksud disini berupa alat perekam, kamera atau lain sebagainya yang bisa digunakan selama melakukan penelitian.

6. Mengadakan Membercheck

Membercheck ini merupakan suatu proses pengecekan data yang ditemukan peneliti kepada pemberi data dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang sudah ditemukan sesuai dengan apa yang diberikan oleh informan. Jika data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut sudah valid. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melakukan pengkategorian dan penarikan kesimpulan dapat diuji kembali menggunakan anggota lain dalam kelompok.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Rezki, S. A., dan Adil, M. 2018. "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan." *Jurnal Administrasi Publik*.
- Anonim. Peraturan Kepala BKPM Nomor 12 Tahun 2009.
- _____. Peraturan Mahkamah Agung Nomor 5 Tahun 2019.
- _____. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 30 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal Kecamatan.
- _____. Peraturan Menteri Desa Nomor 13 Tahun 2020 tentang Prioritas Penggunaan Dana Desa.
- _____. Peraturan Menteri Desa PDTT Nomor 13 Tahun 2024.
- _____. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023.
- _____. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- _____. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan.
- _____. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Fahrezi. 2023. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana.
- Fernandus, dkk. 2018. "Pelayanan Publik dan Good Governance." *Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Gemnafle, M., & Batlolona, J. R. (2021). Manajemen pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Profesi Guru Indonesia (JPPGI)*, 1(1), 28–42.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Haslam, E., & Isnaeni, M. N. 2025. *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Johar Baru Jakarta Pusat*. Perspektif: Kajian Kepemerintahan dan Kesejahteraan Sosial, Volume 7, Nomor 1.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Hermawati. 2025. *Kualitas Pelayanan Non Perizinan di Kantor Kecamatan Muara Harus Kabupaten Tabalong*. Skripsi. Program Studi Administrasi Publik, STIA Amuntai.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

- Kotler, Philip, dan Armstrong, Gary. 2018. *Principles of Marketing*. Pearson Education.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, dan Saldana, Johnny. 2018. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mursyidah, Lailul & Choiriyah, Ilmi Usrotin. 2020. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Makassar: Qiara Media.
- Mustanir, A., Dema, H., et al. 2018. Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik dan Good Governance*.
- Nurchotimah. 2021. "Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Administrasi Publik*.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2021. *Teori Administrasi Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Semuel Souhoka. 2024. *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Mifandi Mandiri Digital
- Sinambela, Lijan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2020. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Syaripa Aeni dkk. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Cendekiawan Indonesia Timur.
- Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Wangsajaya, Y, *etc all*. 2023. *Model Pengukuran kualitas layanan publik dengan indikator Presisi Polri Berbasis Kecerdasan Buatan*. Edisi Pertama. PT Nas Media Indonesia.