

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

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Meraih Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai



Oleh :

MUHAMMAD IRHAMI

NPM : 20.22.196

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : MUHAMMAD IRHAMI

NPM : 2022196

Program Studi : S1 Administrasi Publik

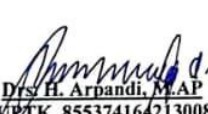
Judul Skripsi : "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN
AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI
UTARA"

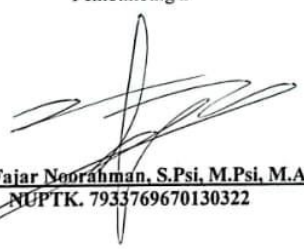
Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat
menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan
Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2


Drs. H. Arpandi, M.A.P
NUPTK. 8553741642130083


Moh. Fajar Neorahman, S.Psi, M.Psi, M.A.P
NUPTK. 7933769670130322

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadira Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta Salam selalu tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta kerabat, sahabat dan pengikut beliau sampai akhir Zaman. Berkat rahmat dan karunianya serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi yang berjudul "**Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara**".

Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenag, ide, maupun pemikiran sehingga dapat memudahkan dalam penyelesaian penyusunan proposal skripsi ini tepat waktu dan tanpa adanya halangan.

Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam dalamnya kepada:

1. Bapak Reno Afrian S.Sos., M.AP, CIQaR, CIQnR, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A. selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Bapak Drs. H. Arpandi, M.AP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

4. Bapak Mohammad Fajar Noorahman, S.Psi, M.Psi, M.AP, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan pengarahan, serta motivasi dan petunjuk sehingga dapat terselesaikannya penulisan proposal skripsi ini.
5. Kepada seluruh bapak dan ibu dosen STIA Amuntai program administrasi publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi.
6. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendo'akan, mendukung secara moral dan selalu memberikan semangat tanpa henti.
7. Kepada teman teman yang telah membantu dalam pengerjaan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari penyusunan proposal skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Akhir kata, semoga proposal ini dapat selesai dengan baik dan dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua, Aamiin.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis	10
C. Kerangka pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Lokasi Penelitian	38
B. Pendekatan Penelitian.....	38
C. Tipe Penelitian.....	39
D. Data dan Sumber Data.....	39
E. Desain Operasional Penelitian.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Teknik Analisi Data.....	43
H. Uji Kredibilitas Data.....	44
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Data Informan Penelitian	41
Tabel 3. 2 Desain Operasional Penelitian	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	37
---	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. 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. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.(Hayat, 2017:21)

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. 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 (Hardiansyah, 2018:40). Dalam sebuah organisasi pemerintahan biasanya mempunyai tujuan dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat yang membutuhkan. Oleh sebab itu sangat penting pelaksanaan pelayanan yang baik di dalam setiap organisasi pemerintah maupun swasta. Tugas utama dari setiap instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) agar terwujud kesejahteraan bagi rakyat (*public welfare*). Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung "berjalan di tempat". Sedangkan implikasinya sungguh luas dalam kehidupan ekonomi, publik, sosial budaya dan lain-lain.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. (Hardiansyah, 2018:55)

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. (Pasolong, 2017:152)

Kecamatan merupakan pemerintahan tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Ruang lingkup PATEN meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Tujuan dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Pemerintah Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi Kantor/Badan/Dinas pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di bawah koordinasi dan binaan Camat selaku penanggung jawab penyelenggaraan PATEN.

Berdasarkan Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 tahun 2017 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara maka Kantor Kecamatan Amuntai Tengah merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan surat perizinan yaitu Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), izin mengumpulkan dana, izin reklame, Surat Keterangan Tempat Usaha (SITU)/Surat Ijin Tempat Usaha (SITU), dan Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK),. Pembuatan surat non perizinan yaitu pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), akta catatan sipil, surat pindah, surat

keterangan domisili, surat pengantar SKCK, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan ahli waris, dispensasi nikah dan pelayanan pemerintah yang lain.

berdasarkan observasi awal, implementasi PATEN masih jauh dari kondisi ideal. Terdapat beberapa kesenjangan mendasar yang menjadi kendala utama dalam pemberian layanan berkualitas kepada masyarakat, antara lain:

1. Kurangnya jumlah tenaga kerja yang ada pada ruang PATEN mengakibatkan waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada di kecamatan, serta kurangnya petugas piket pada PATEN yang hanya 1 orang saja dalam ruangan. Karena kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan petugas kewalahan dalam melayani pengguna layanan. karena hal ini pegawai mengalami keterlambatan dalam mengerjakan pekerjaan tersebut adanya penundaan atau penumpukan tugas yang menimbulkan terjadinya suatu pelayanan yang lambat.
2. Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, petugas tidak bisa memberikan ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, ketepatan waktu sangat diharapkan oleh masyarakat. Sesuai dengan pasal 6 Permendagri Nomor 4 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Permasalahannya adalah ada beberapa pelayanan yang memang tidak selesai di Kecamatan namun masih tergantung atau dilanjutkan ke Dinas terkait seperti pembuatan KTP, Kemudian Camat sebagai pejabat yang menandatangani berkas terkadang tidak berada di tempat karena banyak kerjaan diluar dari kecamatan saat diperlukan tanda tangan berkas untuk kepengurusan surat pengantar pelayanan dengan berbagai alasan, diantaranya ada rapat di Kabupaten, undangan kedinasan dan lain-lain, sehingga

pengurusan berkas tidak dapat terselesaikan tepat waktu sesuai yang diharapkan masyarakat.

3. Rendahnya efektivitas sosialisasi terkait mekanisme pelayanan (*Assurance & Responsiveness*). Fenomena yang ditemukan menunjukkan banyaknya masyarakat yang datang dengan dokumen yang tidak lengkap atau ketidaktahuan mengenai rincian biaya (jika ada). Hal ini mengindikasikan bahwa sosialisasi mengenai prosedur, dan persyaratan pelayanan belum dilakukan secara masif dan transparan. Minimnya media informasi digital di media sosial membuat masyarakat harus berulang kali kembali ke kantor kecamatan hanya untuk melengkapi berkas, yang tentu saja tidak efisien secara waktu bagi masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini difokuskan pada indikator pelayanan publik menurut teori Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarrom, (2015:108) yakni :

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Berwujud (*Tangibles*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pembangunan, pemahaman, penalaran dan

pengamatan peneliti khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik dalam masalah kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang berguna untuk menjelaskan, dan memecahkan suatu masalah dalam kualitas pelayanan serta menambah ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik guna untuk menyelesaikan tugas akhir.

b. Bagi Kantor Camat Amuntai Tengah

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi yang perlu menggunakan dasar-dasar penelitian yang sama.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

- 1. Penelitian yang dilakukan oleh Alfarizi, Surya, dan Saleh (2021) dengan judul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Bengalon Kabupaten Kutai Timur”** bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelaksanaan program PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa PATEN merupakan salah satu upaya pemerintah dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem pelayanan terpadu dalam satu tempat. Namun, berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan PATEN di Kantor Camat Bengalon masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari beberapa indikator kualitas pelayanan seperti kehandalan (reliability) yang masih rendah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur, daya tanggap (responsiveness) pegawai yang belum maksimal dalam merespon kebutuhan masyarakat, serta jaminan (assurance) yang belum sepenuhnya memberikan rasa percaya kepada masyarakat. Selain itu, aspek empati (empathy) dalam memberikan perhatian kepada masyarakat juga masih kurang, dan dari segi bukti fisik (tangible) seperti sarana dan prasarana pelayanan masih belum memadai. Penelitian ini juga menemukan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan PATEN, di antaranya keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya kompetensi aparatur, serta rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam melengkapi persyaratan administrasi. Kondisi

tersebut menyebabkan pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan masyarakat secara optimal.

Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama mengkaji tentang pelayanan PATEN di tingkat kecamatan. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian sebelumnya lebih menekankan pada implementasi pelayanan, sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada kualitas pelayanan PATEN.

2. **penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Prihatin (2025) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru”** bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan pelayanan PATEN dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan PATEN telah memberikan kemudahan bagi masyarakat, khususnya dalam hal akses pelayanan yang lebih cepat dan terpusat. Masyarakat tidak perlu lagi mendatangi beberapa instansi untuk mengurus administrasi karena seluruh proses telah dilaksanakan dalam satu tempat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pelaksanaan PATEN masih menghadapi berbagai kendala yang mempengaruhi efektivitas pelayanan. Beberapa kendala tersebut antara lain keterbatasan jumlah sumber daya manusia, sistem pelayanan yang belum berjalan secara optimal, serta proses pelayanan yang masih belum sepenuhnya efisien. Selain itu, masih terdapat kendala dalam hal koordinasi antar pegawai serta kurangnya pemanfaatan teknologi dalam mendukung pelayanan publik. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi secara berkelanjutan serta

peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sistem pelayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan berkualitas.

Penelitian ini memiliki persamaan yaitu sama-sama membahas pelayanan PATEN serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian, di mana penelitian sebelumnya berfokus pada evaluasi pelayanan secara umum, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada analisis.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, terdapat beberapa kebaruan (novelty) yang menjadi pembeda sekaligus nilai tambah dalam penelitian ini. Penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada implementasi dan evaluasi pelayanan PATEN secara umum, serta mengidentifikasi kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya kompetensi aparatur, dan belum optimalnya sistem pelayanan.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan lebih menitikberatkan pada analisis kualitas pelayanan PATEN secara mendalam menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Fitzsimmons, yaitu reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih spesifik dan terukur terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian

Kata "Kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu,

derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dsb) dan mutu. Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik juga diartikan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; Riant Nugroho, 2021: 45).

Kualitas pada dasarnya merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta kemampuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (Hardiansyah, 2018: 40). Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, organisasi publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan sistem pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai (Hardiansyah, 2018: 55).

Menurut fandy Tjiptono dalam (Harbani Pasolong, 2017:152) kualitas adalah:

- 1) Kesesuaian dengan persyarata/ketentuan
- 2) Kecocokan untuk pemakai

- 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
- 4) Bebas dari kerusakan
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Stanton dalam (Muwafik Saleh, 2021:117) Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat intangible, merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau tidak perlu dipergunakan penggunaan benda nyata (tangible). Akan tetapi, sekalipun penggunaan benda itu perlu namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut.

Menurut Ibrahim dalam (Hardiansyah, 2018:55) "Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut".

Menurut Montgomery dalam Supranto dalam (Harbani Pasolong 2017:152) "The extent to which products meet the requirement of people who use them" jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Menurut Fizesimmons dalam (Zaenal Mukarom, 2015:108) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan atau menilai tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler serta bloom dalam (Harbani Pasolong, 2017:152) antara lain memiliki ciri-ciri seperti, tidak procedural (birokratis) terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Menurut Harbani pasolong (2017:153) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- 1) Transparans, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayan yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yaitu pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Berdasarkan pendapat sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan pelayanan yang bersifat dinamis dan kompleks, yang ditentukan oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup seluruh proses pelayanan, mulai dari kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan, ketepatan dalam pelaksanaan, bebas dari kesalahan, hingga adanya perbaikan secara berkelanjutan. Selain itu, kualitas pelayanan juga dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti sumber daya manusia, sistem pelayanan, sarana dan prasarana, serta interaksi antara pemberi dan penerima layanan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu upaya menyeluruh dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat melalui proses yang efektif, efisien, adil, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Kasmir (2017:6-7) diantaranya adalah:

1. Jumlah tenaga kerja, banyaknya tenaga kerja yang ada dalam perusahaan.
2. Kualitas tenaga kerja, meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
3. Motivasi karyawan, suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
4. Kepemimpinan, proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan
5. Budaya organisasi, sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
6. Kesejahteraan karyawan, pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
7. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, lay out gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Menurut Sri Maulidiah (2014:367) faktor kualitas layanan terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain: pola manajemen, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan kerja serta pola intensif.

2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal, antara lain: pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu, pola pelayanan distribusi jasa, pola pelayanan penjualan jasa dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan pendapat Hardiansyah (2018:82) ada beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur
2. Kemampuan aparatur
3. Pengawasan/control sosial
4. Perilaku birokrasi/aparatur
5. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
6. Restrukturisasi organisasi

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor itu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi masyarakat pengguna pelayanan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal sebagai istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris "*public*" yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik

dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.

Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Menurut Kamus Besar Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan public adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada warga negara baik secara jasa, barang atau administratif sebagai bagian dalam keperluan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional,

akuntabel, dan optimal dengan harapan agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21) Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang ada adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Menurut Dwiyanto (2015:14) "Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut pelayanan publik".

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah dipusat, Daerah, Dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara Dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 yang dimaksud dengan pelayanan `ayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi 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 publik menurut Nisa Rahmayanti (2013:85) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambella dalam (Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahima Diah Anisa, 2021:61) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan

atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.

Pelayanan Publik menurut Cowel dalam (Hardiansyah 2018:13) Pelayanan adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga dikaitkan dengan sesuatu produk fisik.

Pelayanan Publik menurut Hardiansyah (2018:15) adalah pelayanan umum, dan definisi "Pelayanan umum adalah sesuatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan" (LAN, 2004).

Berdasarkan beberapa pendapat sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun non pemerintah dalam memberikan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik pada Kantor Camat Amuntai Tengah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat juga dilakukan berdasarkan prosedur dan standar pelayanan publik.

b. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggara pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Asas Pelayanan Publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektif.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dijelaskan.
2. Kejelasan
Kejelasan disini mencakup beberapa hal:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi.

8. Kemudahan Akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

d. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan didalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 tahun 2003 (dalam Hardiyansyah, 2018:37), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Upaya mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (good local governance) untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh Camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Untuk itu, Camat melaksanakan kewenangan dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari Camat dan aparatur kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. Dalam penyelenggaraan otonomi mengingat posisi strategisnya itu maka camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan yang bertugas melayani permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan PATEN ada syarat substansif yaitu pendelegasian sebagai wewenang Bupati/Walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan bidang perizinan meliputi izin mendirikan bangunan, izin rekomendasi, izin, reklame, dan lain-lain. Contoh pelaksanaan non perizinan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP, surat pindah, dan lain-lain. Dalam melaksanakan pelayanan, PETEN harus mempunyai standar, Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima layanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (Kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti memberikan pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan adil. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN

- h. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- i. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.
- j. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

4. Tujuan pelayanan admintrasi terpadu kecamatan (PATEN)

Pelayanan Admintrasi Terpadu Kecamatan diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan terutama terlihat pada aspek waktu pelayanan, melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas, cepat bila dibandingkan sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi seseorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat rekomendasi bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena kantor camat atau petugas yang berwenang tidak ada ditempat, maka melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan, warga dijamin memperoleh

pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik asas-asas pelayanan tersebut:

1. Kepentingan umum, berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksanaan PATEN tidak boleh mengutamakan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum, berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (kecamatan) penyelenggaraan PATEN. Dalam
3. Kesamaan hak, berarti pemberian pelayanan PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pemenuhan hak yang harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. Keprofesional, berarti setiap pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif, berarti meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelengraan PATEN dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas, berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

5. Syarat Penyelenggaraan PATEN

Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu:

a. Persyaratan Substantif

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substansif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini menjadi persyaratan substansif, hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.

b. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan

sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan

c. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN. Meliputi:

1) Tempat Piket

Tempat ini biasanya berupa meja yang berada dibagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor Kecamatan.

2) Loker/meja Pendaftaran

Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan PATEN dengan menggunakan meja atau loket dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.

3) Tempat Pemrosesan Berkas

Ditempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan. Setelah validasi, berkas dilanjutkan ketempat pengolahan data dan informasi.

4) Tempat Pengolahan Data dan Informasi

Berkas yang divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dicetak format dokumen dan diberikan penomoran

5) Tempat Finansial Proses

Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke Sekretaris Kecamatan (Sekcam). Sekcam kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.

6) Ruang Tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu di ruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.

7) Tempat Penyerahan Dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ke tempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga.

8) Tempat Pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayarkan di tempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan.

9) Tempat Penanganan Pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara tertulis maupun lisan.

10) Perangkat Pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah sistem informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di Kecamatan. Berbagi informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

Kantor Kecamatan Amuntai Tengah merupakan instansi pemerintahan yang melakukan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, bentuk layanan yang diberikan oleh PATEN di Kecamatan Paminggir meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan.

- a. Pelayanan perizinan meliputi: Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Izin Rekomendasi, Izin Mengumpulkan Dana, Izin Reklame, SKTU/SITU, Izin Usaha Mikro Kecil (UMKM) dan Izin Penyelenggaraan Keramaian.
- b. Pelayanan Non Perizinan meliputi: Permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak, Akta Catatan Sipil, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili, Surat Pengantar SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris dan Dispensasi Nikah.

6. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu

Adapun asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu adalah:

- a. Transparan, yaitu bersifat terbuka mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.

- b. Akuntabel, yaitu mendukung peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan mempertahankan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perizinan yang resmi.
- c. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspires, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- d. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi juga warga yang ingin memiliki surat izin membangun bangunan.
- e. Efisien, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan personal yang lebih ditetapkan.

7. Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu layanan.

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (flow chart) yang gampang dalam ruang pelayanan.

Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik berfungsi sebagai:

1. Penunjuk kerja bagi pemberi layanan.
2. Infomasi bagi penerima layanan.
3. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima layanan.
4. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efesien.
5. Pengendalian (control) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

C. Kerangka pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu konsep atau gambaran alur berpikir peneliti yang menjelaskan hubungan antara teori, konsep, dan variabel penelitian dalam menjawab permasalahan yang diteliti. Kerangka pemikiran disusun berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan, sehingga dapat memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan penelitian.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang memperhatikan kebutuhan dan tuntunan kemudian dikeluarkan peraturan Menteri Dalam Negeri 4 Tahun 2010 tentang pedoman Penyelenggaraan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) adalah untuk memberikan pemerintahan daerah dalam hal ini bupati dan walikota berkesempatan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan

kualitas pelayanan masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melakukan PATEN.

Berdasarkan kerangka pemikiran, penelitian ini diawali dengan dasar hukum berupa Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 tentang uraian tugas penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Peraturan ini menjadi landasan dalam pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kecamatan, khususnya di Kantor Camat Amuntai Tengah.

Selanjutnya, Kantor Camat Amuntai Tengah sebagai instansi pelaksana memiliki peran dalam menyelenggarakan pelayanan PATEN kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan meliputi berbagai jenis layanan administrasi, seperti pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), serta dispensasi nikah.

Kemudian dalam menganalisis kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan dari James A. Fitzsimmons yang meliputi lima dimensi, yaitu kehandalan (reliability), bukti fisik (tangibles), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Kelima dimensi ini digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Amuntai Tengah.

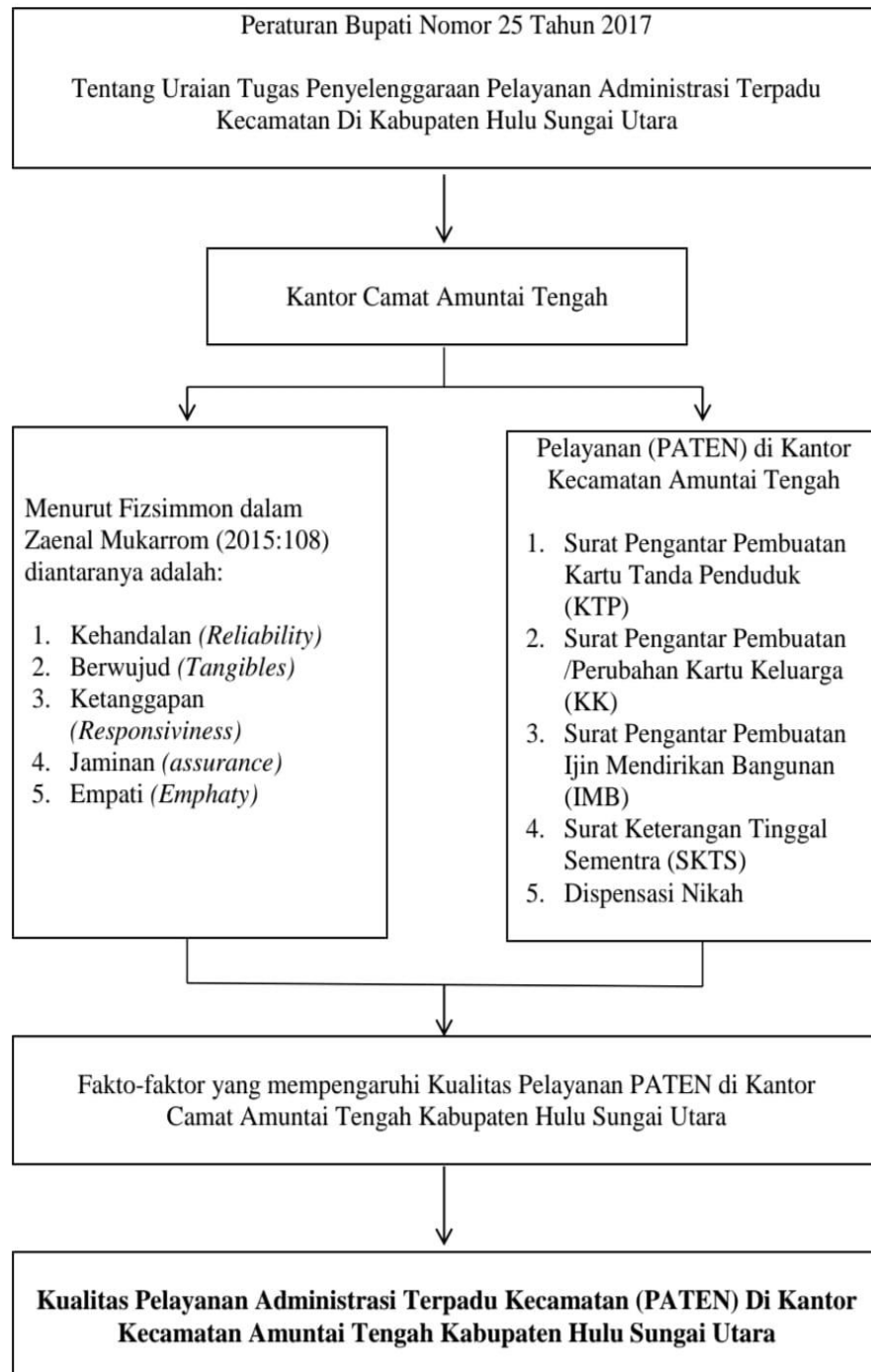
Selanjutnya, kualitas pelayanan PATEN tersebut tidak terlepas dari berbagai faktor yang mempengaruhinya, baik dari sisi internal maupun eksternal. Faktor-faktor tersebut kemudian dianalisis untuk mengetahui kendala serta hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan.

Berdasarkan keseluruhan alur tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pada model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarrom, (2015:108) terdapat 5 dimensi yang sangat menentukan keberhasilan kualitas pelayanan yaitu:

1. Reliability yaitu yang ditandai pemberian atau kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tepat dan benar serta pelayanan yang disajikan secara akurat.
2. Tangibles yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya agar pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tempat fisik seperti, gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas lainnya.
3. Responsiveness yaitu yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. Assurance yaitu yang ditandai tingkat keramahan dan pasti dalam sesuatu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empaty yaitu yang ditandai sikap tegas dan penuh perhatian dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Gambar 2. 1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan Selatan, terletak pada titik koordinat sekitar -2.4175° Lintang Selatan dan 115.2490° Bujur Timur.

Pemilihan lokasi ini berdasarkan pertimbangan peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan tersebut. Dan juga lokasi penelitian tersebut cukup dekat dengan tempat tinggal peneliti, sehingga peneliti mudah untuk terjun langsung ke lapangan untuk mengadakan observasi dan penggalan data di tempat tersebut.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif adalah "metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna generalisasi".

Pada pendekatan ini, penulis mencoba menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah setelah diterapkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian penulis

dapat memahami secara mendalam fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

C. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu memberikan atau melukiskan atau menyajikan data yang sesuai dengan kenyataan atau keadaan objek yang sebenarnya tanpa membuat perbandingan atau suatu penelitian yang berusaha menjawab pertanyaan sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemecah masalah.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2016:53) "Suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Penelitian ini menjadikan informan sebagai instrumen utama, dengan hasil penulisan berupa kata-kata atau pernyataan yang menggambarkan keadaan sebenarnya. Tipe penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk menggali fakta terkait kualitas pelayanan publik di Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

1. Data

a. Data Primer

Data primer merupakan keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai yang terdapat pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari studi literature (kepuustakaan) serta data-data resmi yang di dapat terhadap objek yang diteliti yaitu berupa data yang diperoleh dari Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Sumber Data

Adapun yang menjadi responden pada penelitian ini berjumlah 10 orang, yaitu: Dalam buku Sugiyono (2014:389) menyebutkan bahwa dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dinamakan "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Pada situasi sosial atau obyek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu.

Pada penelitian kualitatif, peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi tersebut. Penentuan sumber data pada orang yang diwawancarai dilakukan secara purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Sedangkan nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Tabel 3. 1

Data Informan Penelitian

No	Jabatan	Ket
(1)	(2)	(3)
1	Camat	1 orang
2	Sekretariat	1 orang
3	Sub bagian umun dan kepegawaian	1 orang
4	Petugas Layanan	3 orang
5	Masyarakat	6 orang
Jumlah		12

E. Desain Operasional Penelitian

Berkaitan dengan penelitian ini mengenai kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan di kantor kecamatan Lingsunantai Tengah maka dirancangkanlah suatu desain operasional untuk mengukur baik buruknya suatu konsep.

Untuk lebih jelasnya mengenai desain operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3. 2

Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Fizzsimmons dalam Zaenal Mukarrom (2015:108)	1. Keandalan (<i>Realibility</i>)	a. Kemampuan memberikan layanan b. Ketepatan waktu penyelesaian layanan
	2. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	a. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan b. Ketersediaan jumlah pegawai layanan
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	a. Respon pegawai terhadap pengguna layanan b. Tepat dalam memberikan informasi layanan
	4. Jaminan (<i>assurance</i>)	a. Kejelasan informasi layanan b. Kepastian waktu penyelesaian
	5. Empati (<i>Emphaty</i>)	a. Keramahan pegawai b. Perhatian pegawai terhadap pengguna layanan

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat fenomena yang muncul yang berkaitan dengan masalah penelitian.

2. Wawancara

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara pengumpulan data dengan cara komunikasi secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui guna di pelajari termasuk langkah solusi yang di ambil terhadap permasalahan pada objek penelitian.

3. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mempelajari bahan-bahan bacaan, seperti buku-buku, jurnal, dokumen, laporan, perundang-undangan atau data sekunder lainnya yang terdapat pada objek penelitian.

G. Teknik Analisi Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution Sugiyono (2014:426) menyatakan "Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

Data yang didapatkan dilapangan akan dianalisis secara kualitatif, Analisis kualitatif digunakan untuk menggambarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Analisis data kualitatif juga memberi makna dan penjelasan berdasarkan konsep yang logis dan relevan dengan masalah yang diteliti.

1. Reduksi data yaitu sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. Penyajian data yaitu merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

3. Penarikan kesimpulan yaitu pernyataan singkat tentang hasil analisis deskripsi dan pembahasan tentang hasil yang telah dilakukan di BAB sebelumnya.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan suatu cara untuk mengetahui kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep responden. Untuk menentukan kredibilitas penelitian dapat dilakukan dengan memperpanjang masa observasi, pengamatan yang terus menerus, triangulasi, pembicaraan dengan orang lain, menganalisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan member check (Sugiyono, 2014: 460-468).

1. Memperpanjang masa observasi yaitu menuntut peneliti agar terjun kedalam lokasi dan dalam waktu yang cukup panjang guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi pribadi, di pihak lain perpanjangan keikutsertaan juga dimaksud untuk membangun kepercayaan pada subjek terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri.
2. Pengamatan terus menerus yaitu bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan dirinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol. Kemudian ia menelaahnya secara rinci pada suatu titik sehingga pada pemeriksaan tahap awal tanpa salah satu atau seluruh faktor yang ditelaah sudah dipahami.
3. Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari data itu untuk keperluan pengetikan atau sebagai perbandingan terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling digunakan adalah pemeriksaan dari sumber lain.

4. Pemeriksaan dengan orang lain yaitu:
 - a. Untuk membuat agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran dalam diskusi analitik kemencengan peneliti disingkap dan pengertian mendalam ditelaah yang nantinya jadi besar bagi klasifikasi penatsiran, sehingga pertanyaan yang diajukan dapat diklasifikasi menurut persoalan-persoalan peraturan, etika, atau lain-lain yang relevan.
 - b. Diskusi dengan sejawat memberikan suatu kesempatan awai yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis yang muncul dari pemikiran peneliti.
5. Menganalisis Kasus Negatif yaitu dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecendrungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan pembandingan.
6. Menggunakan bahan referensi yaitu sebagai alat untuk menampung dan menyesuaikan dengan kritik ditulis untuk keperluan evaluasi. Mengadakan member check yaitu dapat dilakukan baik secara formal maupun tidak formal. Banyak hal yang tersedia untuk mengadakan pengecekan anggota, yaitu setiap hari pada waktu peneliti bergaul dengan subjeknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang *Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
- Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 tentang *Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara*.