

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

PROPOSAL SKRIPSI

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



OLEH

HAMBALI

NPM : 2022516

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI**

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : HAMBALI

NPM : 2022516

Program Studi : S1 Administarasi Publik

Judul Skripsi **"KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN
HAUR GADING 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



Dr. Agus Surya Dharma, S.Sos., M.AP
NUPTK. 4142764665137003

Pembimbing 2



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

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



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

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, segala puji bagi Allah, Tuhan semesta alam. Shalawat serta salam selalu tercurah keharibaan junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan para sahabat beliau. Syukur alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas kuliah Metode Penelitian Kualitatif yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

Dalam proses penyusunan ini, banyak sekali sumbangan pemikiran dan pemberian data-data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak. Adapun pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran serta tanggapan yang sifatnya membangun akan penulis terima demi kesempurnaan tugas ini.

Amuntai, 10 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
B. Tinjauan Teori.....	8
C. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Lokasi Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian	28
C. Tipe Penelitian	28

D. Data dan Sumber Data	29
E. Desain Operasional	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisa Data	33
H. Uji Kredibilitas Data	34

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan manifestasi paling nyata dari fungsi kehadiran negara di tengah masyarakat, di mana pemerintah berkewajiban memberikan layanan yang prima, transparan, dan akuntabel. Dalam era reformasi birokrasi saat ini, paradigma pelayanan telah bergeser dari model "birokrasi yang dilayani" menjadi "birokrasi yang melayani," yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan utama. Seiring dengan meningkatnya kesadaran hukum dan hak-hak sipil, masyarakat kini menuntut prosedur yang tidak hanya cepat, tetapi juga kepastian biaya dan keramahan petugas. Di tingkat akar rumput, kantor kecamatan menjadi garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan dinamika kebutuhan warga sehari-hari. Oleh karena itu, efektivitas birokrasi di level kecamatan sangat menentukan persepsi publik terhadap kinerja pemerintah daerah secara keseluruhan, sehingga transformasi tata kelola menjadi sebuah keharusan demi terciptanya good governance.

Sebagai respon terhadap tantangan tersebut, pemerintah meluncurkan inovasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Kebijakan ini bertujuan untuk mengubah peran kecamatan yang dulunya hanya sebagai perangkat wilayah administratif menjadi simpul pelayanan publik yang

terintegrasi. Dengan PATEN, warga tidak perlu lagi menempuh jarak jauh ke ibu kota kabupaten untuk mengurus dokumen dasar, karena sebagian wewenang bupati telah didelegasikan kepada camat. Implementasi PATEN diharapkan mampu memangkas rantai birokrasi yang berbelit-belit, memberikan akses yang lebih dekat bagi masyarakat di pelosok, serta menciptakan standar pelayanan minimal yang seragam di seluruh wilayah Indonesia, termasuk di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki karakteristik geografis dan sosial yang unik, yang menuntut adanya fleksibilitas dalam sistem administrasi kependudukan dan perizinan. Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara telah berkomitmen untuk mengimplementasikan PATEN di seluruh kecamatan guna mempercepat akselerasi pembangunan manusia dan ekonomi daerah. Namun, tantangan utama yang dihadapi seringkali berkaitan dengan sinkronisasi data pusat dan daerah serta ketersediaan sarana pendukung yang memadai di tiap kantor kecamatan. Di tengah upaya digitalisasi pelayanan, Kabupaten Hulu Sungai Utara harus memastikan bahwa transisi dari sistem manual ke sistem terpadu berjalan mulus tanpa mengabaikan kelompok masyarakat yang masih memiliki keterbatasan akses terhadap teknologi informasi.

Kecamatan Haur Gading, sebagai salah satu bagian integral dari Kabupaten Hulu Sungai Utara, memegang peranan vital dalam melayani kebutuhan administrasi warga yang mayoritas bermata pencaharian di sektor pertanian dan UMKM lokal. Karakteristik wilayah Haur Gading yang terdiri

dari pedesaan menuntut adanya kantor kecamatan yang responsif terhadap kendala jarak dan waktu yang dihadapi warga. Keberhasilan PATEN di Kecamatan Haur Gading bukan hanya soal pemenuhan kewajiban regulasi, tetapi merupakan instrumen penting untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Apabila layanan administrasi seperti pengurusan IMB, SIUP, atau dokumen kependudukan dapat diselesaikan dengan efisien di tingkat kecamatan, maka produktivitas ekonomi warga Haur Gading akan meningkat secara signifikan karena berkurangnya beban biaya transaksi administrasi.

Dari observasi awal terdapat berbagai permasalahan terkait kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara, di antaranya:

1. Masyarakat masih mengeluhkan lamanya proses pengurusan administrasi PATEN, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manajemen antrean dan distribusi beban kerja petugas belum berjalan secara optimal, yang berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Terdapat perbedaan sikap dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, baik dari segi keramahan, kejelasan informasi, maupun ketepatan dalam memproses dokumen. Perbedaan tersebut mencerminkan belum meratanya kompetensi dan profesionalisme aparatur, sehingga

berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3. Fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, ketersediaan informasi prosedur pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi belum optimal, sehingga masyarakat sering mengalami kebingungan dalam memahami alur pelayanan PATEN. Kurangnya fasilitas dan sistem informasi yang memadai menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan efisien, serta menghambat terciptanya pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan observasi awal dan melihat fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan akan dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

B. Fokus Penelitian

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Dengan melihat latar belakang yang ada dan mengingat luas lingkup lokasi serta permasalahan pelayanan yang ada, dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan peneliti, maka penulis memfokuskan penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip dalam Hardiyansyah (2018:64)., yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara, dimana berkaitan dengan :

1. *Tangible* (Bukti Langsung)
2. *Responsiviness* (Ketanggapan)
3. *Reliability* (Kehandalan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dari latar belakang maka permasalahan yang timbul dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara?
3. Upaya apa saja yang dilakukan Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) kepada masyarakat.

E. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Dari aspek keilmuan penelitian ini di harapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pengembangan pemahaman, penalaran dan pengalaman pada bidang Ilmu Administrasi Publik terutama dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran serta bahan evaluasi bagi pihak Kantor Kecamatan Haur Gading untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam optimalisasi program PATEN agar dapat memberikan pelayanan yang lebih prima, cepat, dan transparan bagi masyarakat setempat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Lisda Wati (2019) dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin” mengkaji efektivitas birokrasi tingkat lokal melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang komprehensif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PATEN di Kecamatan Banjarmasin Tengah secara umum telah mencapai taraf yang cukup berkualitas dalam merespons kebutuhan masyarakat. Penilaian kualitas tersebut secara sistematis terefleksikan melalui lima dimensi pelayanan utama, yakni tangibles yang mencakup ketersediaan sarana fisik, reliability dalam hal keandalan petugas, responsiveness dalam menanggapi keluhan, assurance yang memberikan jaminan keamanan layanan, serta empathy dalam membangun komunikasi interpersonal dengan warga. Namun, temuan penelitian juga menyoroti adanya hambatan signifikan dalam proses implementasi pelayanan publik yang justru bersumber dari sisi pemohon. Kendala utama tersebut adalah ketidaklengkapan berkas administrasi dan ketidakpatuhan terhadap prasyarat yang ditetapkan, yang pada akhirnya menghambat produktivitas staf serta petugas pelayanan dalam menyelesaikan tugas secara cepat dan efisien. Upaya optimalisasi kualitas pelayanan di masa depan memerlukan

strategi edukasi publik yang lebih masif untuk meningkatkan literasi administratif masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bertumpu pada kesiapan aparatur birokrasi, melainkan juga pada sinergi dan kedisiplinan kolektif antara pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan adanya konsistensi dalam mematuhi prosedur operasional, diharapkan sistem PATEN dapat memberikan dampak yang lebih nyata terhadap efisiensi tata kelola pemerintahan dan peningkatan kepuasan publik secara berkelanjutan di wilayah Banjarmasin Tengah.

2. Dila Firlena dan Amni Z. Rahman (2016) melalui penelitiannya berjudul “Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bergas, Kabupaten Semarang” menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas transformasi layanan publik di tingkat lokal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PATEN secara umum telah berjalan dengan baik, namun pencapaiannya belum sepenuhnya maksimal akibat kendala signifikan pada faktor sumber daya, khususnya terkait kuantitas dan kualitas staf serta keterbatasan fasilitas pendukung. Keberhasilan program ini sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi yang memberikan pemahaman jelas mengenai mekanisme PATEN, serta faktor disposisi yang ditandai dengan komitmen staf dalam menjalankan tugas secara responsif, profesional, dan tanpa penolakan. Lebih lanjut, struktur birokrasi yang diterapkan telah berhasil mempermudah aksesibilitas dan mendekatkan pelayanan kepada

masyarakat dalam batasan kewenangan kecamatan. Secara komprehensif, penelitian ini menyimpulkan bahwa sementara komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi menjadi pendorong utama keberhasilan, keterbatasan sumber daya tetap menjadi hambatan yang krusial. Upaya optimalisasi pelayanan ini memerlukan konsistensi dalam penguatan kapasitas sumber daya pendukung agar struktur birokrasi yang sudah tertata dapat bersinergi dengan kompetensi pelaksana. Hal ini penting untuk memastikan bahwa birokrasi mampu mewujudkan pelayanan publik yang benar-benar berkualitas, transparan, dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan esensi otonomi yang diberikan.

B. Tinjauan Teori

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti raltif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian sesuai hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Adapun pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda, sehingga menghasilkan definisi- definisi yang berbeda pula.

Menurut Groetsh dan Devis, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis

dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Menurut Sinambela dkk, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa ”kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.”

Menurut Triguno, dalam Ismail Nurdin (2019:15), mengemukakan bahwa ”kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat. ”

Menurut Trilestari, dalam Hardiyansyah (2018:48), mengemukakan bahwa ”terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses.”

Menurut Kotler, dalam Hardiyansyah (2018:49), mengemukakan bahwa ”kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. ”

Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaan oleh pihak perusahaan.

Pengertian pelayanan yang mempunyai peranan penting dalam memberikan dasar-dasar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diperlukan suatu keahlian yang khusus oleh instansi atau perusahaan. Hal ini dilakukan agar masyarakat tersebut merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan mengharapkan timbal balik dimana masyarakat juga sadar untuk memenuhi kewajibannya, pelayanan juga dapat menentukan citra dan pendapatan suatu instansi tersebut dimata masyarakat.

Pengertian pelayanan menurut beberapa ahli memberikan pengertian yang berbeda-beda, tetapi pada hakekatnya mempunyai maksud dan tujuan yang sama.

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, dalam Harbani Pasolong (2017:147), mengemukakan bahwa ”pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.”

Menurut Cowell, dalam Hardiyansyah (2018:13), mengemukakan bahwa ”pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. ”

Dari beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu proses / kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok

orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhannya atau kepentingan masyarakat itu sendiri agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

3. Pelayanan Publik

Menurut Lewis dan Gilman, dalam Hayat (2017:21) mengemukakan bahwa "pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang di berikan." Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Saefullah, dalam Hardiyansyah (2018:18), mengemukakan bahwa "untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum."

Menurut Ibrahim, dalam Hardiyansyah (2018:55), mengemukakan bahwa "kualitas pelayanan publik adalah 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 Lukman, dalam Taufiqurokhman dan Evi Satispi (2018:72), mengemukakan bahwa "pelayanan umum adalah suatu kegiatan atau

urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Menurut Agung Kurniawan, dalam Harbani Pasolong (2017:148), mengemukakan bahwa ”pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu :

- a) Kesederhanaan : Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan dan kepastian
 - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian.
 - 3) keluhan/persoalan/sengketa dalam melaksanakan pelayanan publik.
- c) Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi : Produk pelayanan pubik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e) Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab : Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja : peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
- h) Kemudahan Akses : Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan : Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan : Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan secara objektifias dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kualitas pelayanan. Pengukuran tersebut berarti bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat pelayanan administrasi

mereka. Untuk memudahkan pengkajian kualitas pelayanan lebih lanjut teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Hardiyansyah (2018:64), ada lima dimensi kualitas pelayanan publik yaitu:

- 1) *Tangible* (berwujud), yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan komunikasi.
- 2) *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kecermatan petugas dalam melayani pelanggan.
- 3) *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan dan kemauan untuk bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
- 4) *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan petugas memberikan pelayanan tepat waktu dan jaminan biaya dalam pelayanan.
- 5) *Empathy* (empati), yang meliputi keramahan dan sopan santun pegawai dalam memberikan pelayanan.

Fitzmmonz, Zeithaml, dan Bitner yang dikutip oleh Tjiptono dalam Deddy Mulyadi (2016:192), ada lima indikator mengenai kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
2. *Tangibles* (bukti langsung) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan tepat.
4. *Assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. Empati yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari terhadap

suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Dalam memberikan Kualitas Pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya, ada enam pokok prinsip pokok dalam kualitas Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono dan Chandra (2019:141), yaitu :

- a. Kepemimpinan Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.
- b. Pendidikan Semua Personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis
- c. implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- d. Perencanaan Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
- e. Review Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.
- f. Komunikasi Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan stakeholder perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.
- g. Penghargaan dan pengakuan Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Menurut Gaspersz dalam Ardane (2018:19) membentuk beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam kualitas Kualitas Pelayanan pada industri jasa yaitu sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu Kualitas Pelayanan adalah hal-hal yang perlu diperhatikan di sini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi Kualitas Pelayanan adalah dengan realibilitas Kualitas Pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan kepada konsumen.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan Kualitas Pelayanan terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan konsumen eksternal, seperti : operator telepon, petugas keamanan, pengemudi, kasir dan petugas penerima konsumen. Citra Kualitas Pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung dengan konsumen eksternal.
- d. Tanggung jawab adalah berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari konsumen.
- e. Kelengkapan yaitu menyangkut lingkup Kualitas Pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta Kualitas Pelayanan komplementer lainnya.
- f. Kemudahan mendapatkan Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan banyaknya outlet, banyak petugas yang melayani seperti kasir, staff administrasi dll. Banyaknya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data.
- g. Variasi model Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam Kualitas Pelayanan serta features dari Kualitas Pelayanan.
- h. Kualitas Pelayanan Pribadi adalah berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus dan sebagainya.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh Kualitas Pelayanan adalah berkaitan dengan jangkuan baik lokasi, parkir kendaraan, petunjuk-petunjuk ruang tempat Kualitas Pelayanan dan kemudahan dalam memperoleh paker dan sebagainya. 10. Atribut Pendukung Kualitas Pelayanan Lainnya berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruangan tunggu, fasilitas music, AC dan sebagainya.

6. Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Aplikasi kualitas Kualitas Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan

bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun strategi untuk terus tumbuh. Menurut Kasmir (2017:23) menyatakan bahwa faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Sedangkan menurut Moenir (2017-88) menyatakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan yaitu:

a. 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

b. Faktor Aturan

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

c. Faktor Organisasi

Organisasi yang dimaksud tidak semata – mata dalam perwujudan dan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai

d. Faktor Pendapatan

Penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan pekerjaan berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan keterampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia

f. Faktor Sarana Pelayanan

Segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2017:75) terdapat 4 peranan atau pengaruh dari aspek konsumen yang akan mempengaruhi konsumen lain, yaitu :

a. Contractors

Yaitu tamu berinteraksi langsung dengan konsumen dalam frekuensi yang cukup sering dan sangat mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli.

b. Modifier

Yaitu tamu tidak secara langsung mempengaruhi konsumen tetapi cukup sering berhubungan dengan konsumen lain.

c. Influencer

Yaitu mempengaruhi konsumen tetapi cukup untuk membeli tetapi secara tidak langsung kontak dengan pembeli.

d. Isolated

Yaitu tamu tidak secara langsung ikut serta dalam bauran pemasaran dan juga tidak ering bertemu dengan konsumen. Partisipasi yang berfungsi sebagai penyedia jasa mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan.

Dari pernyataan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa dari faktor- faktor pelayanan diatas mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan.

7. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Mengacu pada UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 9 ayat (1) mengatur bahwasanya untuk menyederhanakan penyelenggaraan berbagai jenis pelayanan publik, bisa diterapkan sistem Pelayanan Administrasi Terpadu. Sistem ini sebenarnya adalah sebuah terobosan dalam administrasi untuk mewujudkan kedekatan, menyederhanakan, dan mempercepat proses layanan kepada warganya. Sesudah itu, berdasarkan Pasal nomor 1, Bagian keempat, organisasi yang menyediakan layanan umum didefinisikan sebagai badan hukum pengawas negara, lembaga yang berdiri secara independen berdasarkan Undang-Undang Kegiatan

Kepentingan Umum, serta organisasi publik di lingkungan organisasi khusus lainnya pekerjaan penyedia layanan.

Peraturan Pemerintah Tahun 2007 Nomor 38 mengenai Pemisahan Tugas Politik di antaranya Pemerintahan Tingkat Pusat, Pemerintahan Tingkat Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Tingkat Daerah Kabupaten ataupun Kota terkait Pelayanan pada Masyarakat. Pasal Ayat 1 mengatur bahwa tugas pemerintahan yang diimplementasikan oleh pemerintah daerah tingkat provinsi, daerah prefektur, serta wilayah tingkat pusat kota hanya sebatas pelayanan dasar. Berikut juga disampaikan dalam PP No. 19 Tahun 2008 mengenai tingkat Kelurahan dan Kecamatan, camat memiliki tugas yang mencakup, di antaranya rencana kegiatan pengabdian untuk warga pada wilayah tingkat kecamatan serta upaya mempercepat capaian standar layanan minimum daerah.

Pelayanan publik yang diatur pada UU No. 25/2009 pasal Nomor 01 menyatakan layanan umum dimaksudkan sebagai serangkaian aktivitas untuk memenuhi keperluan layanan yang selaras dengan ketentuan aturan hukum bagi setiap warga negara dan penduduk terkait produk, layanan dan/atau administratif yang diberikan dari pihak pelaksana layanan umum.

Untuk memastikan keberhasilan dalam program PATEN ini, pemerintah pun telah merumuskan berbagai kebijakan, termasuk:

- a. Surat penetapan Menteri Dalam Negeri No.138-270/2010 mengenai Pedoman Metode Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN;

- b. Surat instruksi Menteri Dalam Negeri No. 100/121/PUM tertanggal 03 Februari, Tahun 2009 mengenai Langkah Strategik untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di tingkat Daerah; Surat instruksi Menteri Dalam Negeri No. 318/312/PUM tertanggal 28 Februari, Tahun 2011 mengenai Menerapkan Layanan Administrasi Terpadu (PATEN);
- c. Surat instruksi Menteri Dalam Negeri No. 138/113/PUM tertanggal 13 Januari, Tahun 2012 mengenai Mempercepat Menerapkan PATEN di Tingkat Daerah.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 terkait Panduan Umum PATEN, berada pasal (5) menyatakan bahwasanya “Wilayah Kecamatan yang menjadi PATEN wajib memenuhi kriteria Substantif, Administratif, serta Teknis,” yang dimaksudkan dalam hal berikut ini:

- a. Substantif, berarti dalam hal ini ialah penyerahan otoritas dari Bupati atau Walikota memberikan otoritas pada pejabat kecamatan, yang ditentukan dalam keputusan tersebut melalui peraturan Bupati/Walikota yang didasarkan pada pertimbangan aspek keefisiensian serta keefektifan pada Proses pelaksanaan layanan. Maka dari itu, ini bertujuan agar dapat memastikan bahwa pelayanan mampu dijalankan secara baik serta sejalan dengan kebutuhan masyarakat, sebagaimana yang telah disebutkan, yaitu:

- 1) Bagian Perizinan dan,

2) Bagian Non Perizinan.

b. Aspek Administratif, mengacu pada :

1) Standar Pelayanan, yang jelas sudah ditentukan sesuai regulasi bupati ataupun walikota, standar layanan ini mencakup :

- a) Tipe Pelayanan;
- b) Ketentuan Pelayanan;
- c) Tahapan/prosedur Pelayanan;
- d) Aparat Yang Menanggung atas Pelayanan;
- e) Durasi Pelayanan
- f) Tarif Pelayanan.
- g) Rincian Tugas Personil Kecamatan, yang telah ditetapkan dan disusun dalam surat keputusan bupati/walikota.

c. Aspek Teknis, demi mendukung aspek secara teknis, guna mewujudkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan PATEN, kecamatan dapat menyediakan sistem pemberitahuan, dengan ketentuan teknis yang mencakup :

1) Fasilitas dan Infrastruktur, yang mencakup:

- a) Meja pendaftaran layanan/loket;
- b) Area untuk pemrosesan surat;
- c) Pos pembayaran;
- d) Area untuk penyampaian berkas;
- e) Pusat olahan data serta informasi;
- f) Area penanggulangan keluhan;

- g) Lokasi tiket;
 - h) Fasilitas ruang tunggu; dan
 - i) Sarana pendukung lainnya.
- 2) Tenaga Teknis, yang mengacu pada Pegawai yang bertugas di wilayah Kecamatan. Yang termasuk :
- a) Staf informasi;
 - b) Staf loket/penerima dokumen;
 - c) Operator komputer;
 - d) Bendahara/pemegang kas
 - e) Staf tambahan sesuai kebutuhan.

C. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menitikberatkan pada isu Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini sendiri dilakukan sebagai upaya penyelidikan ilmiah untuk menggali fakta dan data baru di lapangan.

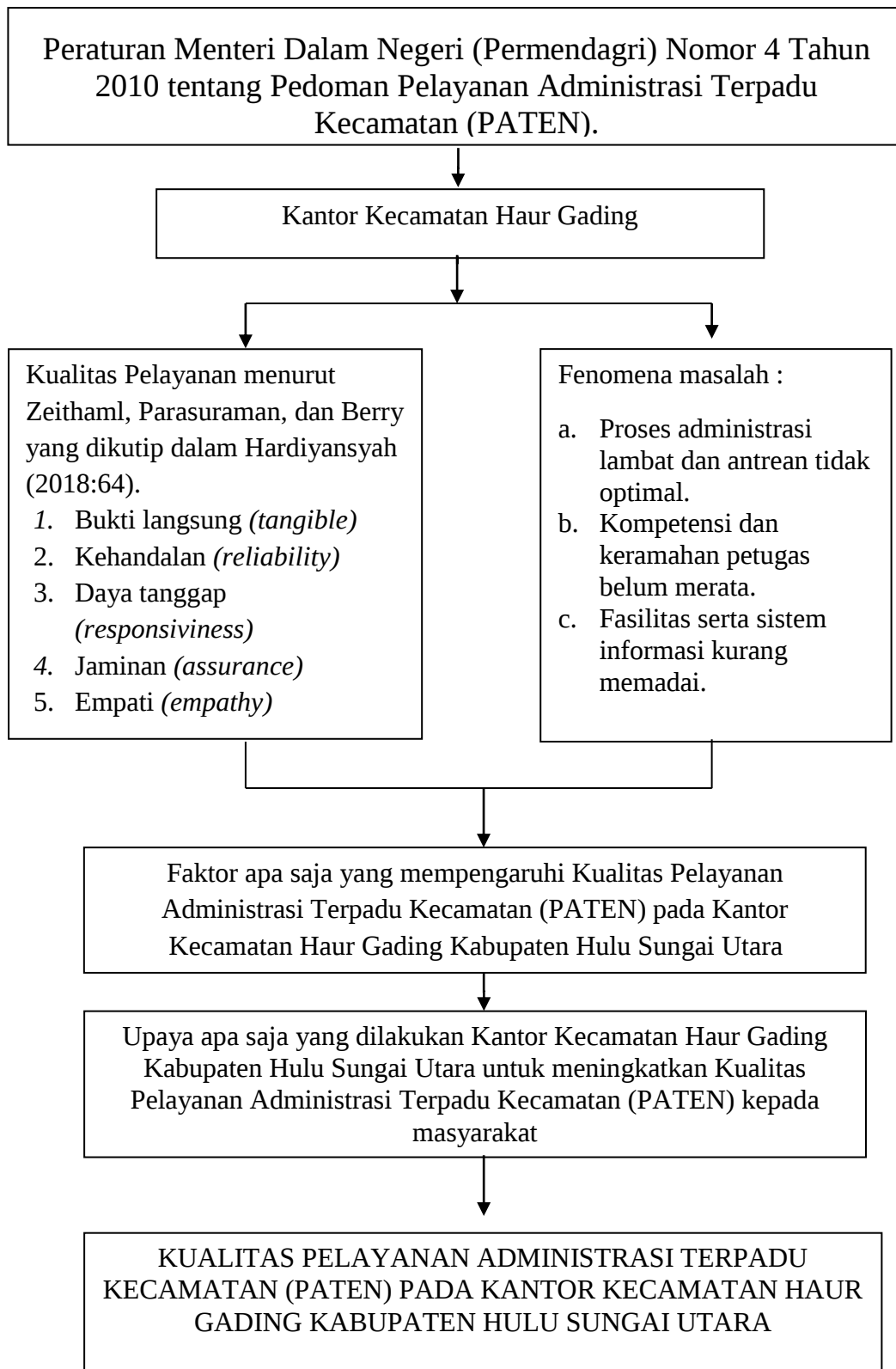
Sebagai landasan analisis, penulis merujuk pada teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Hardiyansyah (2018:64). Mereka menekankan bahwa inti dari kualitas pelayanan adalah seberapa baik layanan yang diberikan mampu menjawab harapan masyarakat. Konsep ini diukur melalui lima dimensi utama, yaitu: Tangibles (bukti fisik/fasilitas), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Artinya, sebuah pelayanan baru bisa

dikatakan berkualitas jika apa yang dirasakan oleh masyarakat (perceived service) setara atau bahkan melebihi ekspektasi mereka.

Berdasarkan landasan tersebut, penelitian ini secara khusus menyoroti bagaimana realitas Kualitas Pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Haur Gading. Penilaian ini akan ditinjau dari berbagai aspek, mulai dari kemampuan personel (pegawai), kelengkapan sarana dan fasilitas, kejelasan prosedur pelayanan, hingga faktor-faktor lain yang berpotensi menghambat peningkatan kualitas layanan publik di sana.

Idealnya, aparatur pemerintah dituntut untuk selalu adaptif terhadap prioritas kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sering kali berbenturan dengan berbagai kendala. Masalah klasik yang kerap muncul antara lain adalah kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum optimal, serta dukungan sarana dan prasarana yang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat kerangka pemikiran pada gambar 2.1 sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Haur Gading, Jl. H. Gusti Anwar, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, Kode Pos 71451.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengamati kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penulis melakukan wawancara mendalam yang hasilnya diolah untuk memperoleh data. Data kualitatif sendiri disajikan dalam bentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar (sugiyono 2013:15). Sedangkan deskriptif yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku.

Dasar pemikiran yang dilakukan adalah wawancara langsung. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang dipergunakan berupa data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau objek penelitian. Data primer ini merupakan data pokok yang digali dari responden untuk menjelaskan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk membantu menyelesaikan masalah penelitian dan dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder meliputi catatan, laporan historis dalam arsip (data dokumenter), artikel, jurnal, buku, serta situs internet yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Sumber data

Sumber data merupakan orang-orang yang mampu memberikan informasi mengenai permasalahan yang akan diteliti, sehingga penulis akan lebih mudah menyelesaikan hasil penelitiannya. Menurut M.Burhan Bugin (2017: 107-108) informan dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan bagaimana langkah yang akan ditempuh penulis agar data dan informasi dapat diperolehnya.

Pada penelitian ini teknik penarikan data yang digunakan ialah purposive sampling yaitu suatu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga mereka dapat memberikan sampel yang representatif dengan menggunakan penilaian yang tepat. Yang paling penting adalah penulis bisa mendapatkan informan. Apabila penulis dapat memahami masalah umum serta memahami pola anatomi ditempat penelitian dilaksanakan, maka penulis akan dengan mudah menentukan informan. Namun apabila penulis masih kesulitan dalam memahami anatomi masyarakat maka penulis harus mengupayakan untuk mendapatkan informan dalam penelitiannya.

Penentuan sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yang terdiri dari beberapa pegawai Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara serta masyarakat sekitar yang berjumlah 12 (dua belas) orang, yaitu:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Camat Haur Gading	1 Orang
2	Sekretaris Kecamatan	1 Orang
3	Kasi Pelayanan Publik	1 Orang
4	Staf Loker/Operator	2 Orang
5	Masyarakat	7 Orang
Jumlah		12 Orang

Sumber : *Di Olah Peneliti 2026*

E. Desain Operasional

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Tuntutan masyarakat sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih kurang memuaskan sehingga pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan mengharapkan kualitas pelayanan yang tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Adapun desain operasional penelitian dapat peneliti sajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang dikutip dalam Hardiyansyah (2018:64).	Bukti langsung (<i>tangible</i>)	1. Fasilitas terlihat bersih dan nyaman 2. Penampilan petugas rapi dan profesional
	Kehandalan (<i>reliability</i>)	1. Pekerjaan dilakukan dengan tepat dan akurat 2. Waktu pelayanan sesuai jadwal
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Respon terhadap keluhan 2. Bantuan diberikan tanpa menunggu lama
	Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Petugas memiliki pengetahuan yang baik 2. Sikap ramah dan sopan dalam melayani
	Empati (<i>empathy</i>)	1. Petugas memberi perhatian yang baik 2. Pelayanan diberikan dengan adil

Sumber data : peneliti 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan teknik pengumpulan data pada penelitian dengan cara mendapatkan data dan informasi dengan menggunakan teknik sebagai berikut :

1. Observasi, Observasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu observasi partisipasi dan non-partisipasi. Observasi partisipasi dilakukan apabila peneliti ikut terlibat secara langsung, sehingga menjadi bagian dari kelompok yang diteliti. Sedangkan observasi non partisipasi adalah

observasi yang dilakukan dimana peneliti tidak menyatu dengan yang diteliti, peneliti hanya sekedar sebagai pengamat.

2. Wawancara, Wawancara merupakan proses komunikasi yang sangat menentukan dalam proses penelitian. Dengan wawancara data yang diperoleh akan lebih mendalam, karena mampu menggali pemikiran atau pendapat secara detail. Oleh karena itu dalam pelaksanaan wawancara diperlukan ketrampilan dari seorang peneliti dalam berkomunikasi dengan responden. Seorang peneliti harus memiliki ketrampilan dalam mewawancarai, motivasi yang tinggi, dan rasa aman, artinya tidak ragu dan takut dalam menyampaikan wawancara. Seorang peneliti juga harus bersikap netral, sehingga responden tidak merasa ada tekanan psikis dalam memberikan jawaban kepada peneliti.
3. Dokumen, Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia (non-human resources), diantaranya dokumen, foto dan bahan statistik. Dokumen terdiri bisa berupa buku harian, notula rapat, laporan berkala, jadwal kegiatan, peraturan pemerintah, anggaran dasar, surat- surat resmi dan lain sebagainya.

G. Teknik Analisa Data

Menurut Miles dan Huberman, terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses

ini berlangsung terus- menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul.

1. **Reduksi Data,** Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi data.
2. **Penyajian Data** Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.
3. **Penarikan Kesimpulan** Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

H. Uji Kredibilitas Data

Menurut Sugiyono (2015:121) Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini maka akan dilakukan sebuah pengujian, pengujian data hasil penelitian dilakukan dengan pengujian kredibilitas. Kredibilitas adalah data atau informasi yang dapat dipercaya atau terpercay, hal ini dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:

a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan yaitu langkah peneliti kembali kelapangan melakukan pengamatan dari wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan

untuk menumbuhkan keakraban (tidak ada jarak lagi, semakin terbuka, saling mempercayai) antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

b. Peningkatan Penekunan Dalam Penelitian

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Selain itu, penulis dapat melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Penulis dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dan triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian. Melakukan analisis kasus negatif berarti penulis mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila penulis masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan maka penulis mungkin akan mengubah dari seberapa besar kasus negative yang muncul tersebut.

e. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis. Contoh: data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, data tentang interaksi manusia atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh penulis.

f. *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel atau dipercaya. Tetapi, apabila data yang ditemukan penulis dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data maka penulis perlu

melakukan diskusi dengan pemberi data, apabila perbedaan tajam maka penulis harus mengubah temuannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
- Anggara, H. (2017). *Kebijakan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ardane. (2018). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Bandung: Alfabeta.
- Githa, M. (2024). *Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Bontang Barat*. eJournal Administrasi Negara, Universitas Mulawarman.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, H. A. S. (2017). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Samudra Biru.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, & Rahmah. (2024). *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paminggir Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: Universitas Muhammadiyah Jakarta Press.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.