

**KUALITAS PELAYANAN UMUM DAN PERIZINAN
PADA KANTOR KECAMATAN PARINGIN
KABUPATEN BALANGAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat-syarat guna Penulisan Skripsi
Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

NOR AULA SAPITRI

N P M: 2022372

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama

Nama : NOR AULA SAPITRI
NPM : 2022372
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin
Kabupaten Balangan

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan sepenuhnya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbing skripsi pada program studi administrasi publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

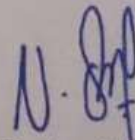
Amuntai, 9 April 2026

Pembimbing 1



Muhamad Arsyad, S.Pd.I., M.AP
NUPTK. 5636753654130102

Pembimbing 2



Nida Urahmah, M.Pd
NUPTK. 6935767668230302



Ketua Program Studi Administrasi Publik

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

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan bentuk sederhana. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti.

Adapun tujuan pembuatan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan”** Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos.,M.AP. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., MA Ketua Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
3. Bapak Muhamad Arsyad, S.Pd.I., M.AP. pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu Nida Urahmah, M.Pd. pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Seluruh Dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Publik Amuntai.

6. Teman teman di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hasil Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritis.....	9
1. Kualitas	9
2. Pelayanan Publik.....	13
3. Kantor Kecamatan	16
C. Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi Penelitian	30
B. Pendekatan Penelitian.....	30
C. Tipe Penelitian.....	30
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Desain Operasional Variabel	32
F. Teknik Pengumpulan Data	34
G. Teknik Analisa Data	34
H. Uji Kredibilitas Data.....	35
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Informan.....	31
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	32

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah, khususnya dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Masyarakat sebagai penerima layanan semakin menuntut adanya pelayanan yang cepat, mudah, transparan, serta memberikan kepastian baik dari segi waktu maupun prosedur. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mampu memenuhi harapan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak-haknya, tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas juga semakin tinggi. Masyarakat tidak lagi hanya menuntut pelayanan yang tersedia, tetapi juga pelayanan yang profesional, responsif, dan bebas dari praktik birokrasi yang berbelit-belit. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Kualitas pelayanan publik juga tidak terlepas dari aspek kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai

dengan harapan, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Oleh karena itu, penting bagi instansi pelayanan publik untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena merupakan unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat. Kantor Kecamatan menjadi garda terdepan dalam memberikan berbagai layanan administrasi kepada masyarakat, seperti pelayanan administrasi kependudukan, perizinan, rekomendasi, serta berbagai bentuk pelayanan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan.

Namun demikian, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai permasalahan. Beberapa di antaranya adalah masih adanya prosedur pelayanan yang kurang sederhana, waktu pelayanan yang relatif lama, serta kurangnya kepastian dalam proses pelayanan. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti fasilitas ruang tunggu, sistem antrian, serta pemanfaatan teknologi informasi, juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan sebagai salah satu instansi pelayanan publik di tingkat kecamatan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan mencakup berbagai kebutuhan administrasi yang bersentuhan

langsung dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Paringin menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat tingginya intensitas interaksi antara aparatur pemerintah dengan masyarakat.

Permasalahan lain yang sering ditemui adalah terkait dengan kualitas sumber daya manusia aparatur. Tidak semua aparatur memiliki kompetensi yang memadai dalam memberikan pelayanan yang profesional dan responsif kepada masyarakat. Sikap aparatur yang kurang ramah, kurang komunikatif, serta kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat dapat berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik.

Selain itu, transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik juga masih menjadi tantangan. Kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan dapat menyebabkan kebingungan bagi masyarakat. Kondisi ini dapat membuka peluang terjadinya praktik-praktik yang tidak diinginkan, seperti pungutan liar atau pelayanan yang tidak adil. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di era digital saat ini, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, pada tingkat kecamatan, penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik masih belum optimal. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan infrastruktur, kurangnya dukungan anggaran, serta rendahnya

kemampuan aparatur dalam mengoperasikan teknologi tersebut. Akibatnya, pelayanan masih banyak dilakukan secara manual, yang berpotensi menimbulkan inefisiensi.

Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan melayani masyarakat dengan beberapa jenis pelayanan yaitu Administrasi Kependudukan (Adminduk) dan Catatan Sipil, Pelayanan Umum dan Perizinan, Pelayanan Sosial dan Kemasyarakatan dan Pelayanan lainnya.

Penelitian ini memfokuskan pada Pelayanan Umum dan Perizinan yang meliputi Legalisasi dokumen (surat nikah, KK, KTP, dll.), Surat Pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), Pemberian Izin Usaha Mikro (IUMK) dan Surat keterangan domisili perusahaan/organisasi. Berdasarkan hasil observasi peneliti dimana dalam pelayanan umum dan perizinan masih terdapat permasalahan yaitu:

1. Lamanya waktu yang dibutuhkan dalam proses pelayanan administrasi.

Beberapa jenis pelayanan seperti Legalisasi dokumen (surat nikah, KK, KTP, dll.), Surat Pengantar Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha (SKU), Pemberian Izin Usaha Mikro (IUMK) dan Surat keterangan domisili perusahaan/organisasi, karena belum optimalnya sistem antrean berbasis digital. Selain itu, banyak masyarakat datang dengan dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai, seperti fotokopi yang tidak jelas atau tidak membawa dokumen asli, sehingga memperlambat proses. Kurangnya transparansi terkait prosedur dan biaya juga menimbulkan kebingungan di masyarakat. Berdasarkan data, rata-rata terdapat 75 pemohon per bulan dengan waktu layanan sekitar 25–40 menit

per orang, sekitar 20% permohonan ditolak karena kelengkapan dokumen, serta terdapat sekitar 30 laporan keluhan per bulan terkait lamanya proses pelayanan. (Sumber : Data Pelayanan Kantor Kecamatan, 2026)

2. Keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan menjadi salah satu kendala utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Ruang pelayanan yang kurang memadai seringkali tidak mampu menampung jumlah masyarakat yang datang, sehingga menyebabkan kondisi menjadi sempit dan tidak nyaman. Selain itu, keterbatasan fasilitas seperti kursi tunggu membuat sebagian masyarakat harus berdiri dalam waktu yang cukup lama saat menunggu giliran pelayanan. Ketersediaan peralatan administrasi yang belum optimal, seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang lambat, juga menghambat proses pelayanan dan memperpanjang waktu penyelesaian. Berdasarkan data, kapasitas ruang pelayanan hanya mampu menampung sekitar 15 orang, sementara rata-rata jumlah pengunjung mencapai 20 orang per hari. Fasilitas tempat duduk yang tersedia hanya 10 kursi, sehingga sekitar 50% pengunjung tidak mendapatkan tempat duduk. Selain itu, jumlah komputer yang tersedia hanya 3 unit dengan 1 printer aktif, yang menyebabkan waktu pelayanan meningkat menjadi 35–45 menit per orang, serta terdapat sekitar 25 keluhan masyarakat per bulan terkait kenyamanan fasilitas pelayanan. (Sumber : Data Laporan Pelayanan, 2026)
3. Kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan, Sering terjadi dalam pelayanan publik adalah kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh

masyarakat. Sebagian masyarakat terkadang masih merasa kebingungan mengenai dokumen apa saja yang harus dipersiapkan ketika ingin mengurus suatu pelayanan administrasi di kantor kecamatan. Hal ini dapat menyebabkan masyarakat harus bolak-balik datang ke kantor kecamatan karena persyaratan yang dibawa belum lengkap. (Sumber : Papan Informasi Pelayanan, 2026)

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan. Maka peneliti memfokuskan Teori Zeithaml dalam buku Lailul Mursyidah (2020:38-40) bahwa kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Realibilitas)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan dalam rangka Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Saidah Hasbiah, 2021. **Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan**. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan cukup berkualitas dilihat dari aspek Tangible, yang mana penampilan para pegawai dalam memberikan pelayanan baik, kenyamanan tempat melakukan pelayanan cukup nyaman, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan cukup memadai, hanya saja sering mengalami permasalahan. Reliability (Kehandalan), kecermatan pegawai dalam melayani cukup tinggi, namun keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu belum cukup ahli. Responsiveness (Ketanggapan), pelayanan yang cepat yang diberikan oleh pegawai cukup cepat, dan ketanggapan memberikan pelayanan baik. Assurance (Jaminan), jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai masih belum optimal, namun untuk jaminan

kepastian biaya sudah baik. Emphaty, yang meliputi melayani dengan sikap ramah dan sopan santun, mendahulukan kepentingan masyarakat, dan tidak diskriminasi sudah diterapkan. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan yaitu ketepatan waktu dalam pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, keahlian pegawai dalam menguasai mengoperasikan komputer dan kondisi sarana dan prasarana yang sering rusak. Untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, maka disarankan kepada Camat diharapkan agar membuat alokasi dana untuk mengatasi permasalahan teknis yang sering terjadi.

2. Musdalipa, 2021. **Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa.** Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi moncong Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan berjumlah 16 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa umumnya kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggi Moncong Kabupaten Gowa yang di lihat dari lima indicator yaitu, berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati masih kurang berkualitas.

Begitupun aparaturnya Desa Parigi harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya lagi dengan meningkatkan kemampuan dan motivasi yang paling utama kedisiplinan.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

a. Pengertian

Kualitas merupakan salah satu faktor penting dalam dunia bisnis maupun non bisnis dimana baik buruknya kinerja suatu perusahaan dapat diukur dari kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu, derajat, atau mutu. Ada banyak sekali definisi dan pengertian kualitas, walaupun sebenarnya pengertiannya tidak jauh beda antara yang satu dengan yang lain.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar dalam Tjiptono (2017:23), kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik

Sunyoto (2017:34), kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Tjiptono (2017:116), kualitas pelayanan merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan sehingga usaha tersebut akan dinilai semakin bermutu. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang baik dan kurang memuaskan, maka usaha tersebut akan dinilai kurang bermutu.

Menurut Wijaya (2018:11), pengertian kualitas pelayanan yaitu sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan atau konsumen. Artinya, kualitas pelayanan didasarkan pada pengalaman konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Definisi kriteria pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima (*expected service*) atau jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan (Tjiptono, 2017:116). Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal atau memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada

yang diharapkan oleh konsumen, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para

penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

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.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan

memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara.

Pelayanan Umum menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Rahman Mulyawan, 2018:33) adalah sebagai “Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan PerUndang-undangan”.

Departemen Dalam Negeri dalam (Rahman Mulyawan, 2018:33) adalah suatu “Proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Menurut Monir dalam (Pasolong, 2018:128), mengatakan pelayanan adalah “Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam (Pasolong, 2018:128) adalah sebagai “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 pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2017:22) menyatakan bahwa: “Pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat”. Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004: “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuanperundang-undangan”.

Menurut Hayat (2017:22) “Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya ”Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat,

instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perUndang-undangan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik.

Kualitas menurut Fandy Tjipto dalam buku Pasolong (2019:152) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau ketentuan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
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 biasa membahagiakan pelanggan.

c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Ratminto dan Winarsih (2016:22) diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip Kesederhanaan, artinya prosedur pelayanan publik harus tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- 1) Kejelasan, artinya persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik harus jelas, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus jelas.
- 2) Kepastian Waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 3) Akurasi, artinya produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 4) Keamanan, artinya proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 5) Tanggung jawab, artinya pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 6) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 7) Kemudahan Akses, artinya tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah.

Menurut Zeithaml dalam buku Lailul Mursyidah (2020:38-40),

Kualitas layanan menyebutkan:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), peralatan modern, fasilitas yang berdaya tarik visual, karyawan yang berpenampilan rapi dan professional, materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
2. *Reliability* (Realibilitas), menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan, menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali, menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, layanan yang segera/ cepat bagi pelanggan, kesediaan untuk membantu pelanggan.
4. *Assurance* (Jaminan), karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi, karyawan secara konsisten bersikap sopan.
5. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan, karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian, sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.

d. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2018:23), “Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan

warga pengguna”. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

Menurut Tjiptono (2017:56), dimensi kualitas pelayanan publik “Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi”. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

e. Manfaat Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zauhar (2017:12), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam

mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
- 2) Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer driven.
- 3) Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa manfaat dari kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

f. Faktor-faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga

akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Pada era berita seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya aplikasi pelayanan publik dituntut untuk bisa menyampaikan layanan yg prima. buat mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut buat berbenah menjadi salah satu bentuk tanggung jawab terhadap masyarakatnya. namun, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, dibutuhkan rentang waktu bagi pemerintah pada pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik ditentukan untuk beberapa hal. buat mengetahui lebih jauh, berikut faktor-faktor yang menghipnotis tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia.

1) Faktor organisasi sturktur organisasi

Kualitas pelayanan publik di pemerintahan salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. dari sinilah terbentuknya prosedur koordinasi formal serta pola hubungan pada sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tadi menerapkan tingkat pembagian kerja, serta

tingkat jabatan. Komponen formalisasi yang berkaitan dengan prosedur operasi standar (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan, kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yg sesuai kebutuhan. mempunyai SOP yang kentara buat tiap jenis pelayanannya.

2) Faktor Aparat/ Pelayanan Publik

menjadi pelaksana aktivitas dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini juga berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan pemerintah publik. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat menjadi sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat menyampaikan pelayanan prima kepada rakyat.

3) Faktor sistem pelayanan publik

buat menyampaikan pelayanan publik yg baik bagi masyarakat diperlukan sistem yg tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yg baik dapat menekan pungli serta tindak korupsi.

3. Kantor Kecamatan

a. Pengertian

Penyelenggaraan pemerintahan kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi

dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan masyarakat secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata.

Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan mempunyai tugas membina desa/kelurahan. Kecamatan merupakan sebuah organisasi yang hidup dan melayani kehidupan masyarakat. Adapun stuktur organisasi yang terdapat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No. 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan sebagai berikut.

Tugas pokok kantor kecamatan adalah:

- 1) Mengkoordinasikan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di tingkat kecamatan.
- 2) Membina dan mengawasi penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di tingkat desa/kelurahan.
- 3) Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota yang belum dilaksanakan oleh desa/kelurahan.
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota.

Fungsi kantor kecamatan adalah:

- 1) Penyelenggaraan pemerintahan umum.
- 2) Penyelenggaraan kesejahteraan sosial.

- 3) Penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan desa.
- 4) Penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum.
- 5) Penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan.

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Bupati Balangan Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Kecamatan a. bahwa dalam rangka menunjang kelancaran tugas yang sesuai dengan batas kewenangan dan tanggung jawab Kecamatan di Kabupaten Balangan untuk pembangunan di Daerah; b. bahwa dengan telah ditetapkannya Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah serta Peraturan Bupati Balangan Nomor 25 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja, maka perlu dilakukan perumusan tugas pokok, fungsi dan uraian tugas Perangkat Daerah; c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati Balangan tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Kecamatan.

Mengingat pentingnya Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan. peneliti memfokuskan pada teori Zeithaml dalam buku Lailul Mursyidah (2020:38-40) bahwa kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Realibilitas)

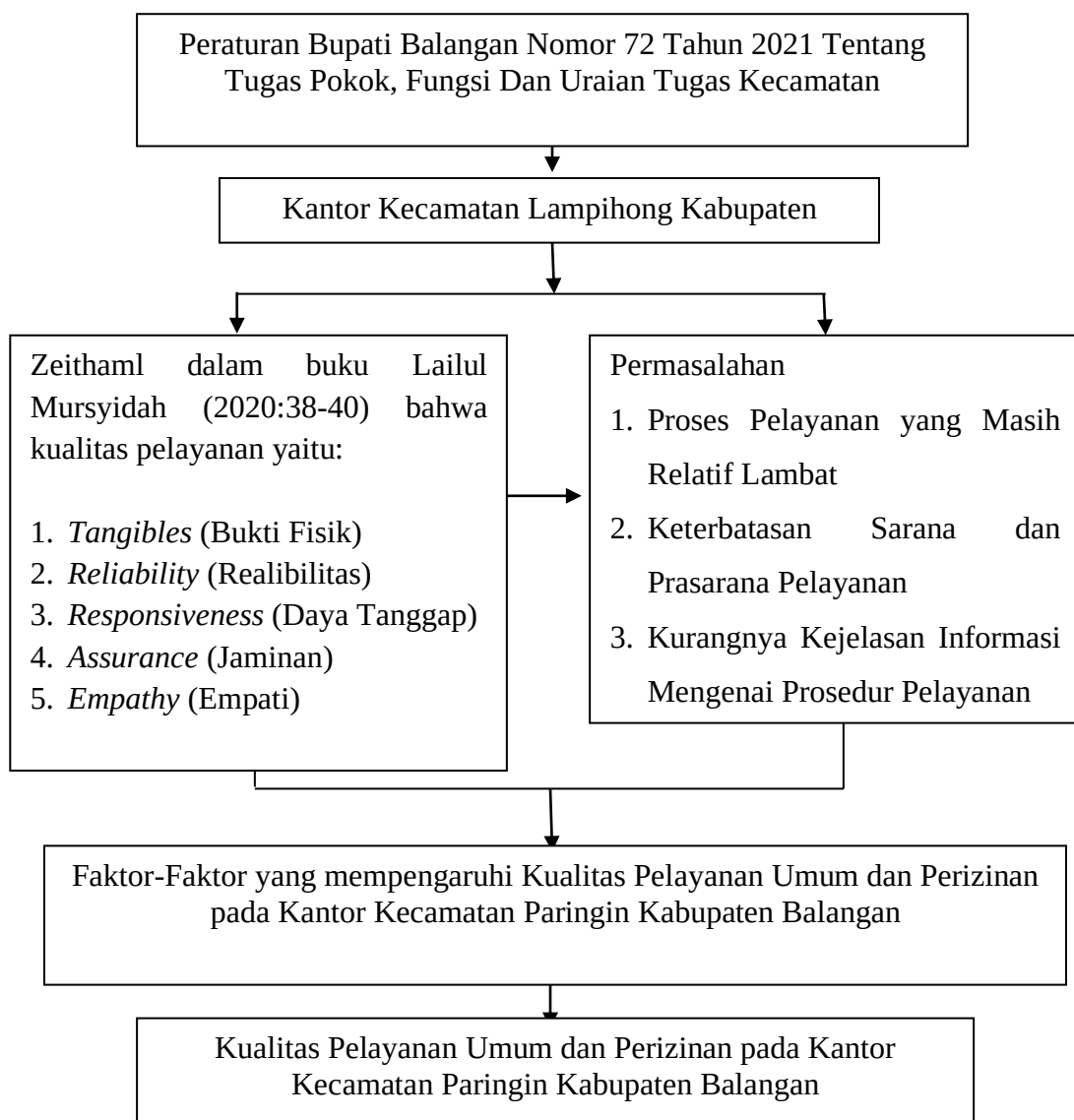
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

4. *Assurance* (Jaminan)

5. *Empathy* (Empati)

Adapun kerangka pikir tersebut dapat dilihat pada gambar 2.1 sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penulis dalam penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan yang beralamat di Jalan Raya Amuntai Paringin Km. 18,5, Simpang Tiga, Kec. Paringin, Kabupaten Balangan, Kalimantan Selatan 71661.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan sebuah rancangan bagaimana suatu penelitian akan dilakukan. Rancangan tersebut digunakan untuk mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan penelitian yang di rumuskan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif atau penelitian penjelasan yaitu penelitian yang menganalisa hubungan antara variabel-variabel.

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif Sugiyono (2017:25) dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2017:4) Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis

ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam pengerjaan skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif atau deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif ditujukan pada pemecahan masalah yang ada pada saat ini. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ialah metode menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis data yang diambil menurut Sugiyono (2017:245) dalam penelitian ini bersumber dari dua sumber data utama, yaitu :

- a. Data Primer yaitu keseluruhan data hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dilapangan, yang bersumber dari jumlah keseluruhan pegawai.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi literatur atau perpustakaan serta data-data resmi yang didapat terhadap objek yang diteliti.

2. Sumber Data

Sumber Data menurut Sugiyono (2017:225) adalah data yang digali dalam penelitian ini bersumber dari informan. Apabila penelitian menggunakan wawancara dalam mengumpulkan datanya, maka sumber data

disebut informan, orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik observasi maka sumber data disebut informan. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan kondisi data. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel non-probabilitas di mana peneliti secara sengaja memilih individu atau kasus yang memiliki karakteristik tertentu yang relevan dan paling informatif untuk tujuan penelitian, berdasarkan pertimbangan atau penilaian peneliti itu sendiri. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang kaya dan spesifik dari subjek yang paling mampu memberikan wawasan mendalam sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Dalam penelitian ini, informan terdiri dari 13 orang yaitu:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Jabatan	Jumlah
1	Camat	1 orang
2	Sekretaris Camat	1 orang
3	Kepala Bidang Pelayanan Umum dan Perizinan	1 orang
4	Staf	2 orang
5	Masyarakat	8 orang
Total		13 Orang

Sumber : Dibuat Peneliti, 2026

E. Definisi Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian menurut Sugiyono (2016:2) adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-

hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Zeithaml dalam buku Lailul Mursyidah (2020:38-40) bahwa kualitas pelayanan	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	a. Ketersediaan sarana b. Penampilan pegawai c. Ketersediaan media informasi
	2. <i>Reliability</i> (Realibilitas)	a. Ketepatan waktu b. Pelayanan sesuai prosedur c. Kemampuan pegawai
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Kecepatan melayani b. Kesigapan dalam melayani c. Kemudahan informasi
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Rasa aman b. Kemampuan memberikan penjelasan c. Kepercayaan masyarakat

	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Memahami kebutuhan masyarakat b. Kemudahan komunikasi
--	----------------------------	---

Sumber : Diolah Peneliti, 2026

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017:217) sebagai berikut :

1. Wawancara
Yaitu teknik penggalan data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang dicari melalui teknik lainnya.
2. Observasi (Pengamatan)
Yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.
3. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui tekniki analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan.

Menurut (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14), terdapat beberapa tahapan, yaitu :

1. Membangun sajian, pada tahap ini cara yang mudah bergerak maju adalah memecah-mecah inovasi ke dalam komponen-komponen atau aspek-aspek khusus, dengan menggunakan ini sebagai baris matriks. Kolom matriks adalah jangka-jangka waktu, dari penggunaan awal sampai penggunaan nanti. Jika terjadi perubahan dalam komponen selama jangka waktu itu, kita dapat memasukkan deskripsi singkat dari perubahan itu (Miles, Huberman dan Saldana, 2016:14).
2. Memasukkan data. Pada tahap ini, penganalisis sedang mencari perubahan-perubahan dalam inovasi itu, komponen demi komponen. Perubahan-perubahan itu dapat ditempatkan dalam catatan-catatan lapangan wawancara dengan para pengguna inovasi yang sudah terkode, yang ditanyai secara khusus apakah mereka telah membuat suatu yang sudah terkode dalam format buku inovasi.
3. Menganalisis data. Pada tahap ini, penganalisis dapat memahami lebih dalam mengenai apa yang terjadi dengan mengacu kembali pada aspek-aspek lain dari catatan lapangan, khususnya apa lagi yang dikatakan orang mengenai perubahan itu atau alasan-alasannya. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama memasuki lapangan, dan setelah selesai dari lapangan.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam rangka mengupayakan keabsahan data, maka dibuat uji keabsahan data sebagaimana disimpulkan oleh sugiyono (dalam Patimah 2017:45) salah satu nya uji kredibilitas ialah kesesuaian antara konsep peneliti dengan konsep informan yaitu dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *membercheck*.

Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Umum dan Perizinan pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan dan wawancara dengan sumber data yang pernah ditemui maupun sumber data yang baru. Hal ini bertujuan untuk

menumbuhkan keakraban antara peneliti dan narasumber sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

2. Meningkatkan ketekunan

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. Dengan meningkatkan ketekunan itu, maka peneliti dapat melakukan pengecekan

3. *Member check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa besar jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian terutama penelitian kualitatif dengan cara membandingkan dan mengecek data dari berbagai sumber, metode, teori, atau peneliti agar hasil penelitian lebih akurat, valid, dan dapat dipercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, Peraturan Bupati Balangan Nomor 72 Tahun 2021 Tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Uraian Tugas Kecamatan
- Anonim, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Gava Media. Yogyakarta.
- Huberman Miles, M.B, A.M, & Saldana, J. (2017). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. Edition 3.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- Mursyidah, Lailul, 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Umsida Press. Sidoarjo Jawa Timur
- Musdalipa, 2021. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa*. Jurusan Ilmu Administrasi Negara Unismuh Makassar
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Raja Grafindo Persada, Depok.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2018. *Manajemen Pelayanan*. Cetakan keXV, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Rosianasfar, 2018. *Production & Operation Management: Kualitas dan Total Quality Manajemen*. Andi Offset Yogyakarta.
- Saidah Hasbiah, 2021. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
- Sugiyono. 2017, *Metode Penelitian Kualitatif* . Alfabeta Bandung: Bandung
- Tjiptono Fandy. 2017. *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta. Edisi 1.
- Tim Penyusun, 2023. *Pedoman Penyusunan Skripsi STIA Amuntai*.

Wijaya, Tony. 2016. *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. Jakarta Barat: PT INDEKS.

Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.

Zauhar, Soesilo. 2017. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: Bumi Aksara.