

ABSTRAK

NORHAFIZAH, NPM: 2022262, Judul “KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH” dibawah bimbingan Bapak **AHMAD BAIHAQI, S. SOS., M.A** sebagai Pembimbing I dan Bapak **FAKHRI, S. SOS., MAP** sebagai Pembimbing II.

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang harus dilaksanakan secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, pemerintah menerapkan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai bentuk inovasi pelayanan. Dalam pelaksanaannya masih menghadapi beberapa permasalahan, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, belum optimalnya kinerja aparatur pelayanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) serta faktor-faktor yang mempengaruhinya pada Kantor Kecamatan Haruyan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan 13 orang informan yang terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan PATEN. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan uji kredibilitas data menggunakan triangulasi dan member check.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Haruyan tergolong cukup baik, kualitas pelayanan yang sudah baik dapat di lihat pada respon pegawai, keramahan pegawai dan kebersihan ruangan. Adapun yang cukup baik yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, dan petugas cukup baik melayani. Namun yang menjadi perhatian adalah sarana fisik perkantoran, tempat informasi dan ruang pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi sarana dan prasarana, dan kurangnya kesadaran masyarakat mengenai persyaratan pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan melalui penguatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, seperti penyediaan fasilitas teknologi informasi yang memadai, perbaikan dan menjaga kenyamanan ruangan, dan pemenuhan fasilitas ramah bagi kelompok rentan serta meningkatkan kinerja sesuai standar pelayanan.

ABSTRACT

NORHAFIZAH, Student ID: 2022262, Title: "THE QUALITY OF INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE (PATEN) AT THE HARUYAN DISTRICT OFFICE, HULU SUNGAI TENGAH REGENCY" under the guidance of Mr. AHMAD BAIHAQI, S. SOS., M.A as Supervisor I and Mr. FAKHRI, S. SOS., MAP as Supervisor II.

Public service is a primary function of government that must be implemented effectively, efficiently, and oriented towards public satisfaction. To improve the quality of public services at the sub-district level, the government has implemented the Integrated Sub-district Administrative Services policy as a form of service innovation. Its implementation still faces several challenges, such as limited facilities and infrastructure, suboptimal performance of service personnel, and poor public understanding of applicable service procedures. This study aims to determine the quality of Integrated Sub-district Administrative Services and the factors influencing it at the Haruyan Sub-district Office, Hulu Sungai Tengah Regency.

This study used a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation with 13 informants consisting of the Sub-district Head, Sub-district Secretary, service officers, and community users of services. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions with data credibility testing using triangulation and member checking

The results indicate that the quality of services at the Haruyan Sub-district Office is quite good. This good quality of service can be seen in the responsiveness of staff, the friendliness of staff, and the cleanliness of the office. While the service quality is considered satisfactory, it includes timely service, accurate service, and adequate staff service. However, the physical office facilities, information centers, and service rooms are of concern. Factors affecting service quality include facilities and infrastructure and a lack of public awareness of service requirements.

Therefore, efforts are needed to continuously improve service quality by strengthening supporting facilities and infrastructure, such as providing adequate information technology facilities, improving and maintaining comfortable rooms, providing friendly facilities for vulnerable groups, and improving performance in accordance with service standards.