

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?

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.

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.