

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. "

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. "

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 publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi : Produk pelayanan publik 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 (teleteknika).
- 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 pemberiam 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 perusahaanya 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 reliabilitas 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 parker 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 mempegaruhi 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 mamadai

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

