

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Wardani. 2023. Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kantor Camat Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Prodi Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.**

Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilandasi dengan latar belakang masalah kurangnya jumlah petugas pelayanan PATEN, kurangnya sarana informasi yang tersedia, kurangnya respon petugas PATEN terhadap pengguna layanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Camat Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara. Perbedaanya terletak pada lokasi, tempat, dan teori penelitian, selain itu informan yang digunakan lebih sedikit dari informan yang telah dipilih oleh penulis. Persamaannya adalah menggunakan metode tipe penelitian yang sama yaitu metode kualitatif dengan teknik analisa data yang diklasifikasikan secara deskriptif.

2. **Lisa Amelia Sari. 2023. Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. Prodi Administrasi Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong.**

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap beberapa aparat desa serta masyarakat setempat yang menjadi penerima layanan. Analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara berulang hingga diperoleh hasil yang objektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Muara Uya secara umum dapat dikategorikan berkualitas. Hal ini terlihat dari pelaksanaan pelayanan yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dari segi keandalan petugas, kesopanan dalam melayani, maupun kemampuan aparat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Desa Muara Uya sudah memadai untuk mendukung aktivitas pelayanan, walaupun masih diperlukan perbaikan dan peningkatan fasilitas agar penyebaran informasi layanan dapat menjangkau masyarakat dengan lebih efektif. Selain itu, aparat desa dinilai telah mampu menunjukkan sikap tanggap dan perhatian terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi, meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan dalam

waktu penyelesaian pelayanan dan keterbatasan jumlah pegawai yang berakibat pada menumpuknya antrian pada jam tertentu. Petugas pelayanan dinilai cukup mampu membangun rasa percaya dan rasa aman bagi masyarakat melalui sikap sopan santun, keterbukaan, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku. Disisi lain dalam dimensi empati, aparat desa juga menunjukkan upaya untuk memahami kebutuhan dan kondisi masyarakat dengan memberikan pelayanan secara ramah dan terbuka. Hubungan antara petugas dan masyarakat terlihat harmonis karena komunikasi yang di bangun berlangsung dua arah. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Muara Uya Kabupaten Tabalong tergolong baik dan memuaskan masyarakat, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam hal ketepatan waktu, ketersediaan fasilitas, serta penyebaran informasi agar kualitas pelayanan dapat menjadi lebih optimal dimasa mendatang.

Berikut adalah tabel dari penelitian terdahulu yang sudah penulis paparkan.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Wardani (2023) STIA Amuntai	“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) Di Kantor Camat Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara”	Menunjukkan bahwa pelayanan administrasi terpadu sudah berjalan dengan cukup baik, terutama dalam sikap	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan di lingkungan kantor kecamatan dan metode	Berbeda lokasi penelitian terdahulu di Babirik sedangkan penelitian sekarang di Sungai Pandan. Teori yang

			ramah dan tanggap pegawai, namun masih terdapat kekurangan pada kecepatan pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung.	penelitian sama yaitu metode kualitatif.	dipakai juga berbeda penelitian terdahulu memakai teori Fizsimmons dalam Zaenal Mukarrom (2015:108) sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori Sadiartha dan Suartina (2020).
2.	Lisa Amelia Sari (2023) STIA Tabalong	“Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong”	Kualitas pelayanan di Kantor Desa Muara Uya Kecamatan Muara Uya menunjukkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik namun masih terlihat kekurangan dalam kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung.	Sama-sama meneliti kualitas pelayanan publik di instansi pemerintahan dan metode penelitian sama yaitu metode kualitatif.	Berbeda lokasi penelitian terdahulu di Tabalong sedangkan penelitian sekarang di Hulu Sungai Utara. Teori yang dipakai juga berbeda penelitian terdahulu memakai teori Parassurman Zaithami, dan Berry dalam Berry (1990) sedangkan penelitian sekarang menggunakan teori Sadiartha dan Suartina (2020).

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Kata “Kualitas” mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dsb) dan mutu. Kualitas pelayanan merupakan kondisi terciptanya suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik berupa jasa atau manusia.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif abstrak kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hak terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan itu dipenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator, karena spesifik yang merupakan indikator harus dirancang yang tertutup kemungkinan atau ditingkatkan.

Menurut Fandy Tjiptono dalam (Harbani Pasolog, 2017:152) kualitas adalah:

1. Kesuaian dengan persyaratan/ketentuan
2. Kecocokan untuk pemakai
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 bias membahagiakan pelanggan

Kualitas mempunyai pengertian yang luas, tergantung pada sudut pandang mendefinisikannya. Sebagian besar orang mempunyai konsep pemahaman kualitas sebagai hubungan satu atau lebih karakteristik yang diinginkan dari sebuah produk atau jasa. Walaupun konsep pemahaman berbeda-beda dan secara pasti merupakan starting point yang bagus, namun masih banyak lagi definisi kualitas yang lebih tepat.

Kualitas menjadi sangat penting bagi konsumen untuk membuat keputusan dalam menyeleksi pesaingnya di antara penyedia produk dan jasa. Terdapat keuntungan besar yang tentunya akan didapatkan dari peningkatan kualitas dan keberhasilan dengan menggunakan kualitas sebagai bagian yang terintegrasi dari sebuah strategi bisnis. Menurut Djoko Adi Walujo, Titick Koesdijati, dan Yitno Utomo (2020:3), dalam bukunya Pengendalian Kualitas yaitu, "definisi kualitas mengisyaratkan suatu kesempurnaan atau suatu kedudukan yang lebih tinggi dari segmen lainnya".

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan. Kecocokan Penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan pelanggan.

Kualitas pelayanan menurut para ahli adalah dari Goetsch & Davis (2010) dalam Fandy Tjiptono (2020:115). Yang mendefinisikan kualitas

sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kriteria pelayanan yang baik supaya memenuhi standar kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, mulai dari menunggu dari awal pembelian hingga transaksi selesai.
- b. Akurasi pelayanan, dengan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan dan transaksi.
- c. Perilaku saat memberikan pelayanan, yaitu sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu tersedianya kebutuhan yang dicari konsumen.
- e. Kenyamanan konsumen, yang meliputi area lain selain penjualan, seperti tempat parkir, ruang tunggu, kebersihan tempat, tersedianya informasi, dan lainnya.

Dalam Sadiartha dan Suartina (2020), kualitas layanan menyebutkan:

- a. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan aparatur atau pegawai dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan janji atau prosedur yang telah ditetapkan. Keandalan ditunjukkan melalui ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, serta kemampuan petugas menyelesaikan urusan masyarakat tanpa kesalahan.

- b. *Responsiveness* (Ketanggapan) adalah kemauan dan kesiapan pegawai untuk membantu masyarakat serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Aspek ini menekankan pentingnya kecepatan petugas dalam merespon permintaan, keluhan, atau pertanyaan masyarakat.
- c. *Assurance* (Jaminan) adalah berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan yang ditunjukkan oleh pegawai dalam memberikan rasa aman kepada masyarakat. Hal ini termasuk sikap profesional, etika pelayanan, dan kemampuan memberikan kepastian hukum maupun prosedural kepada penerima layanan.
- d. *Empathy* (Perhatian) adalah kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat, memahami kebutuhan serta kondisi mereka, dan memperlakukan setiap warga dengan adil.
- e. *Tangibles* (Bukti Fisik) adalah Bukti fisik meliputi penampilan sarana dan prasarana, fasilitas, kebersihan lingkungan kerja, serta kerapian pegawai yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat. Unsur ini menjadi kesan pertama bagi penerima layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Istilah publik berasal dari kata latin *publicus* yang berarti umum atau berkaitan dengan kepentingan orang banyak. Secara sederhana, publik dapat diartikan sebagai sekelompok orang yang memiliki kepentingan, perhatian, atau tujuan bersama terhadap suatu hal. Dalam konteks administrasi dan pelayanan publik, istilah publik merujuk pada masyarakat luas sebagai penerima manfaat dari kebijakan dan pelayanan pemerintah.

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 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 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. Petugas pemberi pelayanan diharapkan juga dapat melayani sesuai dengan standar yang terdapat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik kegiatan atau rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada setiap warga dan penduduk atau barang dan jasa.

Pelayanan publik sering dilihat representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi “Pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan jaminan social, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya”.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan aktivitas pelayanan yang diselenggarakan untuk melayani masyarakat guna memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pegawai.

Menurut Stanton (dalam Saleh 2021:117) Kualitas pelayanan adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat intangible merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau tidak perlu dipergunakan pengguna benda nyata (*tangible*). Akan tetapi, sekalipun pengguna benda itu perlu namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut.

Menurut Fizzsimmons (dalam Mukarom 2015:108) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan atau akan menilai tingkat kepuasan masyarakat.

Menurut Osborne dkk. (dalam Pasolong 2017:152) Pelayanan yang berkualitas antara lain memiliki ciri-ciri seperti, tidak procedural (birokrasi) terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Pelayanan publik merupakan bidang tugas pemerintahan yang paling menonjol. Seluruh pemerintahan menyediakan pelayanan publik, baik disediakan secara langsung oleh pemerintahan sendiri maupun membayar organisasi swasta untuk menyediakannya. Pelayanan publik penting karena menghadirkan peluang untuk menyelamatkan nyawa, memperbaiki komunitas, mempengaruhi perubahan sosial, dan menyediakan sumber yang signifikan bagi pertumbuhan pribadi (Goldstein, 2020:22).

Salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik di

Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan good governance dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksana tugas umum pemerintah, serta membangun tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat (Fitriani, 2020).

Menurut Abadi (2017) pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan kepada pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggan.

Menurut Mukaram (2015:105) kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan. Kualitas pelayanan publik adalah sejauh mana sebuah fasilitas umum dalam memberikan pelayanan kepada umum dan pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Leon G Shiffman (2015: 139) menyatakan bahwa *it is more difficult for consumers to evaluate the quality of service than the quality of products. This is true because of certain distinctive characteristic of service: they are intangible, they are variable, they are perishable, and they are simultaneously produced and consumed*. Yang artinya bahwa lebih sulit bagi konsumen untuk mengevaluasi kualitas pelayanan daripada kualitas produk. Ini benar karena karakteristik khusus layanan tertentu: mereka tidak berwujud, mereka berupa variable, mereka sudah rusak karena harus mempertahankan reputasi, dan mereka secara bersamaan diproduksi dan dikonsumsi.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dapat dilihat dari sejauh mana pelanggan atau orang yang dilayani menyatakan kepuasannya. Pernyataan tentang kepuasan tersebut dapat dilihat dari persepsi mereka terhadap produk pelayanan yang telah diberikan. Persepsi pelanggan sangat penting dalam menilai kualitas pelayanan publik.

Dalam buku Haridyansyah (2018:50) pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien.

Menurut Larisu (2021:12) ada beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan, yaitu:

1. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa restrubusi.
2. Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugas memberikan jasa pelayanan.
3. Sesuai landasan normatif, baik berupa Undang-Undang Pokok Kepegawaian, maupun Pasca Prasetya Korps Pegawai Negara Republik Indonesia, telah ditegaskan Aparatur Negara adalah abdi masyarakat.

Menurut Abussamad (2016) standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan tarif termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

4. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN)
 - a. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia pelayanan adalah menolong menyediakan

segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 3 Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

b. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Pada dasarnya ditujukan untuk menyederhanakan birokrasi pelayanan, dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sebagai wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN meliputi:

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Proses/prosedur pelayanan
4. Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

c. **Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu**

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik berfungsi sebagai:

1. Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
2. Informasi bagi penerima pelayanan.
3. Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
5. Pengendali (*control*) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksana kerja.

C. Kerangka Pemikiran

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia; bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas

pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Menurut Sadiartha dan Suartina (2020) terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan antara lain:

1. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat (*responsive*). Selain untuk mengetahui kualitas pelayanan, peneliti juga ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi suatu permasalahan kualitas pelayanan dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.
2. *Assurance*, atau jaminan yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.
3. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan

lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

4. *Empathy*, atau perhatian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
5. *Reability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Mengingat begitu pentingnya persoalan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara maka dapat di gambarkan dengan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

