

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepuasan karena berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat. Terrwujudnya suatu pelayanan publik yang berkualitas merupakan salad satu ciri pemerintahan yang baik (*Good Governance*) Hal ini ditegaskan dengan UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan suatu Upaya yang harus dilakukan terus-menerus berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua aparatur pemerintah baik pusat maupun daerah. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan pada kantor pemerintahan baik pemerintah pusat maupun daerah harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan karena hal ini bisa menjadi tolak ukur begi suatu instansi pemerintahan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pemerintah telah menetapkan berbagai kebijakan, antara lain Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan tersebut menekankan bahwa aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus memberikan pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel sesuai dengan standar

yang telah ditetapkan. Dengan adanya standar ini, diharapkan dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan mempercepat proses administrasi.

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan kepuasan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran penting untuk menentukan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat disini adalah perasaan yang timbul akibat perbandingan antara harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan atau produk dengan kinerja yang mereka rasakan. Artinya semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan (masyarakat) semakin tinggi. Selain itu, kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan jika pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan lebih baik dari yang diharapkan masyarakat.

Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat yang menerimanya dan menyalurkan pelayanan publik yang prima untuk semua lapisan masyarakat. Kecamatan sendiri merupakan salah satu lembaga dibawah pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan bagi masyarakat berbagai urusan administrasi seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), surat pindah, maupun pelayanan perizinan banyak dilakukan di kantor kecamatan agar masyarakat bisa memperoleh pelayanan yang memuaskan dan cepat tanpa perlu ke kabupaten untuk memperoleh pelayanan-pelayanan tersebut.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, pemerintah melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

meluncurkan program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mempermudah proses administrasi, dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, serta transparan. Dengan adanya PATEN, diharapkan masyarakat tidak perlu lagi mengurus berbagai administrasi ke kabupaten, karena sebagian kewenangan telah didelegasikan kepada kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang sering disingkat dengan PATEN merupakan suatu penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan di mana dalam proses pengelolaannya mulai dari permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu loket atau meja pelayanan. Masyarakat cukup menyerahkan berkasnya ke petugas loket kemudian menunggu sejenak di ruang tunggu yang telah disediakan, dan kemudian akan dipanggil kembali apabila berkas atau dokumen telah selesai diproses. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diselenggarakan dengan maksud untuk mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan terpadu di kabupaten/kota bagi kecamatan yang secara kondisi geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani melalui kecamatan.

Pada pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Batang Alai Selatan terdapat 2 jenis pelayanan yang ada di Kecamatan Batang Alai Selatan yaitu pelayanan perizinan dan non-perizinan. Pelayanan perizinan meliputi IMB, rekomendasi izin lokasi, rekomendasi izin penanaman modal, rekomendasi izin gangguan (ho), rekomendasi siup, rekomendasi situ dan surat izin usaha mikro dan kecil. Sedangkan non perizinan meliputi Perubahan kartu keluarga, fasilitas pembuatan e-KTP, surat keterangan pindah, dispensasi nikah, surat keterangan tidak

mampu, surat keterangan lainnya (susunan keluarga, keterangan janda/duda, kematian dll), serta rekomendasi izin keamanan.

Berdasarkan observasi awal di lapangan pada kantor kecamatan Batang Alai Selatan, maka didapatkan beberapa fenomena masalah yaitu :

Pertama, masalah yang ditemukan penulis dengan observasi awal yaitu fasilitas dan sarana prasarana belum memadai seperti belum ditemukan sistem antrian digital maupun manual di kantor kecamatan, sehingga masyarakat merasa tidak adil dalam memperoleh layanan. Selain itu, fasilitas pelayanan perekaman KTP elektronik di kantor kecamatan, seperti alat perekam sidik jari maupun pemindai retina, terkadang mengalami gangguan atau tidak berfungsi dengan baik. Kondisi ini menyebabkan proses perekaman KTP terhambat, bahkan dalam beberapa kasus masyarakat harus dialihkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang terletak di Barabai untuk menyelesaikan pengurusannya. Dan ditemukan perangkat computer di meja loket hanya ada satu, serta kursi tunggu yang tersedia hanya muat 2-3 orang, yang menyebabkan ketidaknyamanan pelayanan yang dirasakan masyarakat. (*Sumber: data sarana dan prasana kantor kecamatan batang Alai Selatan, 2025*)

Kedua, mengenai proses pelayanan di kantor kecamatan terkadang berlangsung lebih lama dari estimasi yang dijanjikan. Misalnya, pengurusan surat keterangan (izin usaha dll) atau pembuatan KTP yang seharusnya selesai dalam satu hingga dua hari, kadang baru dapat diambil beberapa hari kemudian. Hal ini menandakan bahwa kecepatan pelayanan belum sesuai dengan standar waktu yang

ditetapkan. (*Sumber: Standar operasional pelayanan PATEN kecamatan Batang Alai Selatan, 2025*)

Ketiga, masalah yang ditemukan saat masyarakat ingin membuat Surat-menyurat atau dokumen lainnya di kecamatan, masih banyak masyarakat yang belum paham dengan persyaratan yang harus dibawa, yang membuat masyarakat kerap kali harus berulang kali datang ke kantor kecamatan karena tidak adanya pemberitahuan mengenai syarat-syarat yang harus dibawa dalam pengurusan dokumen. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang belum lengkap membawa persyaratan dalam membuat Kartu Keluarga (KK), khususnya pengantar surat pindah atau datang dan pembuatan akta kelahiran bagi pasangan yang nikah siri yang sering membuat masyarakat bingung dikarenakan ketidaktahuan mereka mengenai persyaratan yang perlu dibawa. (*Sumber: Standar operasional pelayanan PATEN kecamatan Batang Alai Selatan, 2025*)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **“KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) PADA KANTOR KECAMATAN BATANG ALAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH**. Dengan harapan penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu usaha peningkatan kualitas pelayanan pada kantor kecamatan Batang Alai Selatan.

B. Fokus Masalah

Fokus masalah dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, yang dianalisis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut kualitas pelayanan menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam (Harbani Pasolong 2019: 155)

1. *Tangibles* (Berwujud)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah?
2. Apa saja faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Pada Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Batang Alai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah adalah:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk pengembangan berbagai teori yang sangat berguna bagi pembangunan pemahaman, penalaran, dan pengalaman peneliti, khususnya dalam bidang ilmu administrasi negara dalam masalah kualitas pelayanan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai ilmu pengetahuan yang akan berguna untuk menjelaskan, memprediksikan, dan memecahkan suatu masalah dalam kualitas pelayanan serta menambah

ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik guna untuk menyelesaikan tugas akhir.

2) Bagi Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan

Sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang berkualitas di setiap keperluan masyarakat sebagai pengguna layanan.

3) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan pemikiran yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan bagi yang perlu menggunakan dasar-dasar penelitian yang sama