

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

##### **1. Syahrida astuti (2021) dengan judul Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Camat Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu sungai Tengah. STIA Amuntai**

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada Kantor Camat Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diberikan belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat. Hal itu ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan tergolong lambat, tidak sesuai standar jangka waktu yang telah ditentukan dan jika masyarakat ingin mengurus sesuatu, tidak adanya persyaratan papan informasi di luar sehingga masyarakat tidak mengetahui persyaratan-persyaratan apa saja yang ingin diajukan layaknya jika ingin mengurus berkas. Berdasarkan hal di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Labuan Amas Selatan Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian ini menggunakan teori menurut Fitzsimmons dalam Zaenaal

sumber daya fisik yang memadai seperti fasilitas, peralatan, penampilan pegawai dan aspek fisik lainnya. *Responsiveness* (Daya Tanggap) ditandai dengan keinginan untuk melayani konsumen dengan cepat. *Assurance* (Jaminan) ditandai dengan perhatian terhadap etika dan moral dalam pelayanan, kemampuan membangun kepercayaan, kesopanan, dan pengetahuan petugas. *Empathy* (Empati) ditandai dengan kemauan dan kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, perhatian individual, pendekatan personal dalam pelayanan.

**2. Abdul Bari (2022) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara”. STIA Amuntai.**

Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Babirik Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum baik. *Pertama*, berdasarkan instrumen bukti langsung (Tangibles) dari indikator fasilitas ruangan cukup baik, ketersediaan pegawai masih kurang baik, dan sarana pendukung masih kurang baik. *Kedua*, berdasarkan instrumen kehandalan (Reliability), dari indikator kecepatan waktu penyesuaian cukup baik, dan kecepatan pegawai cukup baik. *Ketiga*, berdasarkan instrumen daya tanggap (Responsiveness) dari indikator respon pegawai terhadap pengguna pelayanan masih kurang baik, pelayanan cepat dan tanggap masih kurang baik. *Keempat*, berdasarkan instrumen jaminan (Assurance) dari indikator kesopanan pegawai cukup baik, kemampuan pegawai kurang baik, dan kejelasan biaya masih kurang baik. *Kelima*, berdasarkan

instrumen empati (Empathy), dari indikator keramahan pegawai cukup baik, dan perhatian pegawai terhadap pengguna layanan masih kurang baik.

Berdasarkan dari kedua penelitian terdahulu yang di uraikan diatas terdapat keunggulan anatarapenelitian ini dengan yang sebelumnya adalah penelitian ini memfokuskan 5 dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml-Parasurman-Berry dalam (Harbani Pasolong 2019: 155) yakni *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati) untuk dapat mengetahui lebih jelas mengenai kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh pelanggan. Adapun kesamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan administrasi.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Salah satu tugas utama pemerintah yang sangat penting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai "Pelayan Masyarakat" atau pelayan publik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan berarti suatu tindakan atau proses melayani kebutuhan orang lain, baik itu berupa usaha membantu menyiapkan (mengurus) atau memberikan kemudahan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa, dengan memberikan imbalan atau tidak.

Menurut Munir dalam (Nurdin, 2019:17) pelayanan adalah “proses perubahan melalui aktivitas orang yang langsung dinamakan pelayanan”, arti pelayanan dapat digambarkan menurut contoh berikut : A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di perusahaan X. B dalam ha ini petugas yang berwenang di perusahaan X tersebut membuat (memproses) surat dimaksud oleh A. Apa yang dilakukan oleh B inilah disebut pelayanan.

Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir dalam (Nurdin, 2019:17-18) bahwa: “hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun jugayang tugasnya menyelenggarakan pelayanan”.

Sesuai dengan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Definisi di dalam UU tersebut mengisyaratkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh institusi birokrasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Jika dilihat dalam teori ekonomi pasar (*market perspective*), pelayanan publik adalah pelayanan-pelayanan yang dilakukan negara karena ketidakmampuan sektor swasta untuk memenuhinya. Menurut teori ini, semua kebutuhan manusia pada hakikatnya dapat dipenuhi oleh pasar, sesuai dengan rumus: dimana ada permintaan (*demand*), disitu ada penawaran (*supply*).

Menurut Wasistiono dalam (Hardiansyah 2018:15) ‘pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat’

Ratminto dan Winarsih dalam (Hardiansyah 2018:15). ‘Pelayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik

dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan’.

## 2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Bicara soal pelayanan tidak bisa lepas dari yang namanya manusia, karena pelayanan berkaitan dengan erat dengan kebutuhan manusia, baik sebagai individu maupun makhluk sosial. Karena perbedaan kebutuhan itulah yang menyebabkan adanya berbagai macam jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan manusia.

Hardiansyah (2018:26-31) pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, yaitu:

- a. Pelayanan Kebutuhan Dasar  
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: Kesehatan, Pendidikan Dasar, dan Bahan Kebutuhan Pokok.
- b. Pelayanan Umum  
Pelayanan umum yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Sedangkan Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan jenis pelayanan berdasarkan ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif  
Jenis pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan

keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

b. Pelayanan Barang,

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pemadam kebakaran dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas, pelayanan publik terbagi atas dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Pelayanan kebutuhan dasar meliputi aspek vital seperti kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok. Sementara itu, pelayanan umum mencakup pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa yang masing-masing memiliki karakteristik serta tujuan tersendiri dalam memberikan manfaat langsung bagi masyarakat. Dengan demikian, jelas bahwa keberagaman bentuk

pelayanan publik menunjukkan adanya peran penting pemerintah dalam memastikan setiap kebutuhan masyarakat terpenuhi secara adil, merata, dan berkesinambungan.

### 3. Prinsip, Asas dan Standar Pelayanan Publik

#### a. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Ada 10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut;

- 1) Kesederhanaan;
- 2) Kejelasan;
- 3) Kepastian waktu;
- 4) Akurasi;
- 5) Keamanan;
- 6) Tanggung jawab;
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya
- 8) Kemudahan Akses;
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan;
- 10) Kenyamanan;

Mewujudkan sepuluh prinsip pelayanan umum bukanlah hal yang sederhana, sebab penyelenggaraan pelayanan umum memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi. Banyak aspek yang memengaruhi tercapainya

kinerja pelayanan secara optimal. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas aparatur pemerintah sebagai penyelenggara, peran serta masyarakat sebagai pengguna layanan, keberadaan regulasi atau peraturan perundang-undangan, mekanisme serta prosedur pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana pendukung, kelembagaan serta sumber pendanaan untuk operasional pelayanan, hingga komitmen pimpinan daerah yang menjadi faktor paling menentukan.

b. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tercantum dalam Pasal 4, bahwa Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum
- 2) Kepastian hukum
- 3) Kesamaan hak
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban
- 5) Keprofesionalan
- 6) Partisipatif
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- 8) Keterbukaan
- 9) Akuntabilitas
- 10) Kondisional
- 11) Keterpaduan
- 12) Keadilan

13) Ketepatan waktu

14) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Dengan demikian, asas-asas pelayanan publik yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan berkeadilan guna mewujudkan kepuasan serta kepercayaan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah.

c. Standar Pelayanan Publik

Dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik, keberadaan standar pelayanan sangatlah penting sebagai bentuk kepastian bagi penyelenggara dalam menjalankan tugas dan fungsinya, serta bagi masyarakat sebagai penerima layanan ketika mengajukan permohonan. Standar pelayanan berfungsi sebagai ukuran baku yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara layanan, sekaligus menjadi acuan bagi penerima layanan dalam proses permohonan serta alat kontrol masyarakat terhadap kinerja aparatur. Oleh karena itu, standar pelayanan perlu dirumuskan dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis, serta karakteristik layanan yang diberikan, dengan tetap memperhatikan kondisi lingkungan.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan;
- b. Waktu Penyelesaian;
- c. Biaya Pelayanan;

- d. Produk Pelayanan;
- e. Sarana dan Prasarana;
- f. Kompetensi petugas pelayanan;

Selanjutnya, untuk memenuhi standar pelayanan yang telah disebutkan sebelumnya, ditambahkan konten yang diambil dari Rancangan Undang-undang mengenai Pelayanan Publik yang cukup praktis untuk dijadikan bahan dalam Standar Pelayanan Publik, sehingga urutannya menjadi sebagai berikut;

- a. Dasar Hukum
- b. Persyaratan;
- c. Prosedur pelayanan;
- d. Waktu Penyelesaian;
- e. Biaya Pelayanan;
- f. Produk Pelayanan;
- g. Sarana dan Prasarana;
- h. Kompetensi petugas pelayanan;
- i. Pengawasan intern;
- j. Pengawasan extern;
- k. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- l. Jaminan pelayanan

Penambahan dalam standar pelayanan publik yang telah disebutkan di atas bertujuan untuk memperkaya isi dan memberikan detail yang lebih

lengkap. Pertimbangan ini cukup logis, karena dengan memasukkan aspek legal, standar pelayanan publik menjadi lebih jelas dan terjamin secara hukum. Selain itu, elemen seperti syarat-syarat, mekanisme pengawasan, penanganan keluhan, serta jaminan pelayanan kepada masyarakat perlu menjadi bagian dari isi standar pelayanan. Dalam proses pembuatannya, standar pelayanan publik harus mempertimbangkan kemampuan aparat, struktur organisasi yang terlibat, serta kondisi sosial dan budaya masyarakat setempat. Diharapkan bahwa standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat, dan juga dapat dipahami serta diterima oleh masyarakat dan para pemangku kepentingan.

#### 4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mempunyai banyak arti tergantung siapa yang mengemukakannya, banyak tokoh yang mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Seperti yang dikemukakan oleh Joseph M. Juran dalam (Chandra et al, 2020:29) 'kualitas merupakan perwujudan segala sesuatu yang diinginkan atau yang diharapkan oleh customer dan perusahaan mampu memenuhi keinginan atau harapan tersebut secara pas tanpa ada kekurangan..'

Garvin dan Davis dalam (Widiastuti, 2024:8) 'kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.'

Selanjutnya Triguno dalam (Nurdin,2019:16) ‘kualitas merupakan 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’.

Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam (Harbani Pasolong, 2019: 152) ialah ‘(1) kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) kecocokan untuk pemakaian, (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 bisa membahagiakan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan konsep yang bersifat dinamis dan, yang pada intinya mengukur kesesuaian suatu produk, jasa, proses, maupun sumber daya manusia terhadap standar, persyaratan, serta harapan pelanggan atau masyarakat, sehingga kualitas akan dinilai baik apabila mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi yang ada.

Sedangkan pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan atau upaya memenuhi kebutuhan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administrative yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam (Hardiyansyah, 2018) ‘Pelayanan publik adalah aktivitas atau serangkaian kegiatan yang bersifat tidak berwujud dan terjadi akibat interaksi antara konsumen dan penyedia jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan’

## 5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada dasarnya bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan citra organisasi. Citra yang baik akan mencerminkan kinerja organisasi yang dan efektif dalam memberikan layanan kepada publik.

Selanjutnya, dalam pelayanan publik terdapat berbagai faktor yang memiliki peran berbeda namun saling berkaitan dan saling memengaruhi satu sama lain. Secara sama, faktor-faktor tersebut mendukung terciptanya pelaksanaan pelayanan yang baik.

Menurut Atep Adya Brata dalam (Risna, 2017: 4-5) kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu:

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan kerja, serta pola intensif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal, yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi, pola layanan penjual jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Munir dalam (Marwiyah, 2023: 55) ‘mengemukakan bahwa dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya :

- a. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum.
- b. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan. faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- c. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum. faktor keterampilan petugas.

- d. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling memengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

#### 6. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pemerintahan kecamatan merupakan salah satu unit lembaga pemerintahan daerah yang mempunyai kedudukan berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah-ubah. Menyadari hal itu, Kementerian Dalam Negeri telah menerbitkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238-270 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang dilaksanakan mulai dari pengajuan permohonan hingga diterbitkannya dokumen dalam satu lokasi sebagai pusat pelayanan. Konsep ini menempatkan kecamatan sebagai unit yang diharapkan mampu memberikan layanan kepada masyarakat secara proporsional, baik dalam bidang perizinan maupun non-perizinan, sesuai dengan kapasitas dan kewenangan yang dimiliki.

Adapun tujuan dari penerapan PATEN adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan cara mendekatkan akses layanan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan agar biaya menjadi lebih efisien, waktu penyelesaian lebih cepat dan

terukur sesuai dengan standar pelayanan. Selain itu, apabila timbul keluhan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap proses pelayanan, respon dan teknik dapat diberikan dengan lebih cepat dan tepat.

Selain itu, Adapun asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu adalah:

- 1) **Transparan**, yaitu bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti oleh usaha jasa.
- 2) **Akuntabel**, yaitu mendukung peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat salah satu contoh dengan menggunakan jasa urus perizinan yang resmi.
- 3) **Partisipatif**, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
  - a. **Kesamaan hak**, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi dan juga warga yang ingin memiliki surat izin membangun bangunan.
  - b. **Efisien**, yaitu proses pelayanan perizinan pariwisata hanya melibatkan personal yang lebih ditetapkan.

Daftar rekapitulasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang ada di Kantor Kecamatan Batang Alai Selatan yaitu terdiri dari Bidang

Perizinan dan Non Perizinan, dan dalam skripsi ini penulis hanya membahas kualitas pelayanan pada bidang Non Perizinan saja.

- 1) Bidang Perizinan, merupakan suatu pelayanan yang melakukan kepengurusan:
  - a) Permohonan Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
  - b) Rekomendasi Izin Lokasi
  - c) Rekomendasi Penanaman Modal
  - d) Rekomendasi Izin Gangguan
  - e) Rekomendasi Izin SIUP
  - f) Rekomendasi Izin SITU
  - g) Rekomendasi Izin Keramaian
- 2) Bidang Non Perizinan, merupakan suatu pelayanan yang melakukan kepengurusan:
  - a) Kartu Keluarga (KK)
  - b) KTP Elektronik (KTP-el)
  - c) SKCK (Pengantar)
  - d) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
  - e) Surat Pindah
  - f) Surat Rekomendasi Nikah
  - g) Surat Keterangan/Rekomendasi Proposal Bantuan
  - h) Surat-surat Keterangan lainnya

Dalam pelaksanaannya, prosedur pelayanan publik hendaknya dibuat sederhana, tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah diterapkan. Prosedur tersebut

biasanya dituangkan dalam bentuk bagan alur (Flow Chart) yang ditampilkan di ruang pelayanan. Bagan alur ini memiliki peran penting dalam mendukung terselenggaranya pelayanan publik secara efektif dan terarah, yaitu:

- 1) Penunjuk 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) Pengendalian (control) dan acuan bagi masyarakat dan pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Dengan adanya Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), diharapkan proses pelayanan publik di kecamatan dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sehingga mampu mewujudkan tata pemerintahan yang baik dan meningkatkan kepuasan masyarakat

## 7. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan menurut Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam (Harbani Pasolong 2019: 155) terdapat lima indikator atau dimensi utama kualitas pelayanan publik (SERVQUAL), yaitu:

- 1) *Tangibles* (Berwujud)  
Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* (Keandalan)  
kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)  
kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
- 4) *Assurance* (Jaminan)

kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5) *Empathy* (Empati)

sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

### **C. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan landasan berpikir yang digunakan peneliti dalam menjelaskan hubungan antara teori, konsep, dan variabel penelitian yang dikaji. Bagian ini menggambarkan alur logis yang menjelaskan bagaimana teori-teori yang relevan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran disusun berdasarkan teori-teori tentang pelayanan publik dan kualitas pelayanan, serta konsep Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. Melalui kerangka pemikiran ini, peneliti berupaya menjelaskan keterkaitan antara penerapan PATEN dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di kecamatan. Berikut kerangka pemikiran penelitian ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

