

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

1. Penelitian yang dilakukan oleh Dwita Rezky, (2023) dengan judul **“Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Inuman Kabupaten Kuantan Singingi”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dan hambatan dalam pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dimensi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dapat dilihat dari lima indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan masih terdapat tiga dimensi yang belum tercapai yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap). Pada dimensi *tangible* (bukti fisik) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Camat Inuman masih belum efektif karena jaringan yang dimiliki Kantor Camat Inuman belum stabil walaupun Camat Inuman selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk menciptakan pelayanan yang nyaman. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu keahlian pegawai layanan, hal ini dikarenakan belum semua pegawai mampu mengoperasikan teknologi. Dan pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terdapat satu indikator yang belum efektif yaitu kedisiplinan pegawai hal ini disebabkan ketidaktepatan waktu ketika kembali dari jam istirahat makan siang yang menghambat

masyarakat untuk menerima pelayanan. Sehingga hasil pelayanan di Kantor Kecamatan Inuman dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 jumlah permintaan pelayanan yang terlayani tidak pernah mencapai angka 100%.

Berdasarkan hasil perbandingan, penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan memiliki kesamaan dalam hal objek, tujuan, metode, serta indikator yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan. Namun, terdapat perbedaan pada lokasi penelitian, fokus permasalahan, serta kondisi empiris di lapangan. Penelitian terdahulu lebih menekankan pada aspek keterbatasan teknologi dan kedisiplinan pegawai, sedangkan penelitian ini lebih menyoroti keterbatasan sumber daya manusia, ketidaktepatan waktu pelayanan, serta kurangnya informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dan memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan.

2. **penelitian yang dilakukan oleh Azijurrahman (2023) dengan judul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Gunung Sari Lombok Barat”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanan administrasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dengan responden. Teknik analisis data menggunakan beberapa komponen menurut Miles dan Huberman yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Hasil penelitian

menunjukkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kecamatan (paten) di Kecamatan Gunung sari Kabupaten Lombok Barat sudah sangat baik dan sesuai dengan visi, dapat dilihat dari segi kesiapan, anggaran, sarana dan prasarana yang ada, sehingga masyarakat merasakan kepuasan terhadap pemenuhan hak pelayanan, mempermudah dan memberikan pemahaman. Namun terdapat beberapa faktor kesulitan yaitu jangkauan jaringan dan jumlah unit operasionalnya mesti ditambah untuk mempercepat proses pelayanan dan menambah kepuasan masyarakat serta menjadikan pekerjaan lebih efektif dan optimal.

Berdasarkan hasil perbandingan, penelitian terdahulu dan penelitian yang dilakukan memiliki kesamaan dalam hal objek kajian, pendekatan penelitian, serta teknik pengumpulan dan analisis data. Namun, terdapat perbedaan pada hasil penelitian dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan administrasi terpadu kecamatan telah berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, meskipun masih terdapat kendala pada aspek jaringan dan fasilitas. Sementara itu, penelitian ini menemukan bahwa pelayanan belum berjalan optimal yang ditandai dengan keterbatasan sumber daya manusia, ketidaktepatan waktu pelayanan, serta kurangnya informasi kepada masyarakat.

Kebaruan (*Novelty*) dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian yang tidak hanya menyoroti aspek teknis pelayanan, tetapi juga menekankan pada keterbatasan sumber daya manusia, ketidaktepatan waktu pelayanan, serta minimnya penyampaian informasi kepada masyarakat. Selain itu,

penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan secara lebih sistematis berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, sehingga mampu mengidentifikasi permasalahan secara lebih spesifik. Dengan demikian, penelitian ini memberikan nilai tambah berupa analisis yang lebih komprehensif serta rekomendasi yang lebih aplikatif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Kualitas Pelayanan**

#### **a. Pengertian**

Kata "Kualitas" mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan dsb) dan mutu. Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik juga diartikan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak-hak masyarakat secara efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009; Riant Nugroho, 2021: 45).

Kualitas pada dasarnya merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta kemampuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan mampu memberikan kepuasan kepada

masyarakat (Hardiansyah, 2018: 40). Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat serta kepercayaan terhadap penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, organisasi publik dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan sistem pelayanan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai (Hardiansyah, 2018: 55).

Menurut fandy Tjiptono (dalam Pasolong, 2017:152) kualitas adalah:

- 1) Kesesuaian 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 bisa membahagiakan pelanggan.

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 penggunaan benda nyata (tangible). Akan tetapi, sekalipun penggunaan benda itu perlu namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut.

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018:55) "Kualitas pelayanan publik 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 Montgomery dan Supranto (dalam Pasolong 2017:152) "The extent to which products meet the requirement of people who use them" jadi suatu produk, apakah itu bentuknya barang atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

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

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

Menurut Harbani pasolong (2017:153) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- 1) Transparans, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- 3) Kondisional, yaitu pelayan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang memperhatikan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

Berdasarkan pendapat sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan pelayanan yang bersifat dinamis dan kompleks, yang ditentukan oleh kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan, harapan, serta memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Kasim (2017:6-7) diantaranya adalah:

1. Fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu, peralatan, teknologi, dan kenyamanan tempat pelayanan akan menunjang kelancaran proses pelayanan.

2. Jumlah tenaga kerja, banyaknya tenaga kerja yang ada dalam perusahaan.
3. Kualitas tenaga kerja, meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
4. Motivasi karyawan, suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan suatu kegiatan atau pekerjaan.
5. Kepemimpinan, proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan perusahaan
6. Budaya organisasi, sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
7. Kesejahteraan karyawan, pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
8. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan, teknologi, lay out gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.

Menurut Sri Maulidiah (2014:367) faktor kualitas layanan terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain: pola manajemen, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan kerja serta pola intensif.

- b) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal, antara lain:
- pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu,
  - pola pelayanan distribusi jasa, pola pelayanan penjualan jasa dan
  - pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan pendapat Hardiansyah (2018:82) ada beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Motivasi Kerja Birokrasi dan aparatur
2. Kemampuan aparatur
3. Pengawasan/control sosial
4. Perilaku birokrasi/aparatur
5. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi serta iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi
6. Restrukturisasi organisasi

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain faktor internal dan faktor eksternal. Kedua faktor itu sangat mempengaruhi kualitas pelayanan bagi masyarakat pengguna pelayanan.

## **2. Pelayanan Publik**

### **a. Pengertian**

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal sebagai istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris "*public*" yang berarti masyarakat umum dan Negara, kata publik

dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum, orang banyak dan ramai.(Hardiansyah, 2017:13)

Pelayanan mempunyai makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan. Menurut Kamus Besar Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu, perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (hardiansyah, 2018:10)

Sementara itu, dalam konteks pelayanan public adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada warga negara baik secara jasa, barang atau administratif sebagai bagian dalam keperluan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional,

akuntabel, dan optimal dengan harapan agar tercipta kualitas pelayanan yang baik. (Hayat, 2017:21)

Menurut Lewis dan Gilman (dalam Hayat, 2017:21) Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang ada adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Menurut Dwiyanto (2015:14) "Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut pelayanan publik".

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah dipusat, Daerah, Dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara Dan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka

upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 yang dimaksud dengan pelayanan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Nisa Rahmayanti (2013:85) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik menurut Sinambella dalam (Suryo Sakti Hadiwijoyo dan Fahima Diah Anisa, 2021:61) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan

atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat.

Pelayanan Publik menurut Cowel (dalam Hardiansyah 2018:13) Pelayanan adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga dikaitkan dengan sesuatu produk fisik.

Pelayanan Publik menurut Hardiansyah (2018:15) adalah pelayanan umum, dan definisi "Pelayanan umum adalah sesuatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan" (LAN, 2004).

Berdasarkan beberapa pendapat sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah yang dilaksanakan oleh lembaga-lembaga pemerintah maupun non pemerintah dalam memberikan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dengan peraturan perundangan-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa atau administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik pada Kantor Camat Amuntai Tengah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat juga dilakukan berdasarkan prosedur dan standar pelayanan publik.

## **b. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Asas-asas penyelenggara pelayanan publik adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Asas Pelayanan Publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut:

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektif.

4. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

## 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### c. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, agar kualitas pelayanan dapat dicapai. Menurut Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dijelaskan.
2. Kejelasan  
Kejelasan disini mencakup beberapa hal:
  - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
  - b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c) Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informasi.

8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan dijangkau oleh masyarakat.
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **d. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan didalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63 tahun 2003 (dalam Hardiyansyah, 2018:37), sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan

### **3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)**

#### **a. Pengertian**

Upaya mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, transparan, efektif dan efisien sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang baik (good local governance) untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara filosofis, kecamatan yang dipimpin oleh Camat perlu diperkuat dari aspek sarana prasarana, sistem administrasi, keuangan dan kewenangan bidang pemerintahan. Untuk itu, Camat melaksanakan kewenangan dengan terbitnya Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan sepatutnya meningkatkan semangat dari Camat dan aparatur kecamatan untuk melaksanakan tugasnya secara optimal. Dalam penyelenggaraan otonomi mengingat posisi strategisnya itu maka

camat perlu lebih aktif dalam upaya mengoptimalkan pelaksanaan tugasnya.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan yang bertugas melayani permohonan sampai terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam 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 bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan PATEN ada syarat substansif yaitu pendelegasian sebagai wewenang Bupati/Walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perizinan dan non perizinan. Pelayanan bidang perizinan meliputi izin mendirikan bangunan, izin rekomendasi, izin, reklame, dan lain-lain. Contoh pelaksanaan non perizinan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP, surat pindah, dan lain-lain.

#### **b. Standar Pelayanan PATEN**

“Pelaksanaan pelayanan PATEN harus berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan. Adapun standar pelayanan PATEN meliputi:”

- a. Jenis pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Asas-asas tersebut ialah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima layanan (warga masyarakat) dan pemberi pelayanan (Kecamatan) dalam penyelenggaraan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti memberikan pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

- f. Partisipatif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN, setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan adil. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN
- h. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- i. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga terciptanya keadilan dalam pelayanan.
- j. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.
- k. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berarti setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau oleh warga masyarakat penerima pelayanan.

#### **4. Tujuan pelayanan admintrasi terpadu kecamatan (PATEN)**

Pelayanan Admintrasi Terpadu Kecamatan diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan terutama terlihat pada

aspek waktu pelayanan, melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan warga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih cepat dan terukur dengan jelas, cepat bila dibandingkan sebelum adanya pelayanan administrasi terpadu kecamatan. Bila sebelumnya, untuk mengurus suatu jenis surat atau rekomendasi seseorang warga yang datang ke kantor kecamatan harus menunggu penyelesaian surat rekomendasi bisa dalam waktu satu jam, beberapa jam hingga beberapa hari, karena kantor camat atau petugas yang berwenang tidak ada ditempat, maka melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan, warga dijamin memperoleh pelayanan yang cepat dan terukur dengan jelas sesuai dengan standar pelayanan.

Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik asas-asas pelayanan tersebut:

1. Kepentingan umum, berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksanaan PATEN tidak boleh mengutamakan pribadi atau golongan.
2. Kepastian hukum, berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (kecamatan) penyelenggaraan PATEN. Dalam
3. Kesamaan hak, berarti pemberian pelayanan PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti pemenuhan hak yang harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.
5. Keprofesional, berarti setiap pelaksanaan PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.
6. Partisipatif, berarti meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
9. Akuntabilitas, berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan.

#### **5. Syarat Penyelenggaraan PATEN**

Kecamatan dapat menyelenggarakan PATEN setelah memenuhi sejumlah persyaratan, yaitu:

##### **a. Persyaratan Substantif**

Persyaratan utama untuk menyelenggarakan PATEN adalah persyaratan substantif, yaitu adanya pendelegasian atau pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat. Wewenang yang dilimpahkan itu meliputi bidang perizinan dan non perizinan. Pelimpahan wewenang ini

menjadi persyaratan substansif, hal ini diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan pada pasal 15 ayat (2) yang menyatakan selain tugas umum pemerintahan, Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.

b. Persyaratan Administratif

Persyaratan berikutnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah syarat administratif, yaitu berupa standar pelayanan dan uraian tugas personil Kecamatan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas PATEN sebagai penyelenggara/pemberi layanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Standar pelayanan sekurang-kurangnya berisi jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan kecamatan

c. Persyaratan Teknis

Persyaratan lainnya untuk penyelenggaraan PATEN adalah persyaratan teknis, yang meliputi sarana prasarana dan pelaksana teknis PATEN. Meliputi:

1) Tempat Piket

Tempat ini biasanya berupa meja yang berada dibagian depan atau bagian yang mudah terlihat dari kantor Kecamatan.

2) Loker/meja Pendaftaran

Setiap kecamatan dapat memilih untuk menerapkan PATEN dengan menggunakan meja atau loket dan disesuaikan dengan kondisi dan sarana yang tersedia.

### 3) Tempat Pemrosesan Berkas

Ditempat ini berkas permohonan dan persyaratannya dipelajari dan dilakukan validasi oleh kepala seksi pelayanan atau seksi yang membidangi pelayanan. Setelah validasi, berkas dilanjutkan ketempat pengolahan data dan informasi.

### 4) Tempat Pengolahan Data dan Informasi

Berkas yang divalidasi ini oleh petugas operator komputer kemudian dicetak format dokumen dan diberikan penomoran

### 5) Tempat Finansial Proses

Dokumen yang sudah dicetak dan diberi nomor ini kemudian dikirim kembali ke kepala seksi pelayanan untuk dikoreksi dan diparaf. Setelah itu dokumen dilanjutkan ke Sekretaris Kecamatan (Sekcam). Sekcam kemudian melakukan pemeriksaan akhir dan memberikan paraf persetujuan. Selanjutnya dokumen diserahkan ke Camat untuk ditandatangani.

### 6) Ruang Tunggu

Selama dokumen yang dimohonkan diproses, warga dapat menunggu diruang tunggu. Ruang tunggu sebaiknya memiliki kursi dan perlengkapan lainnya.

### 7) Tempat Penyerahan Dokumen

Setelah dokumen ditandatangani, maka dokumen dikirimkan ketempat penyerahan dokumen untuk selanjutnya diserahkan ke warga.

#### 8) Tempat Pembayaran

Bila dokumen yang dimaksud memerlukan biaya atau tarif pelayanan, maka warga membayarkan ditempat pembayaran sesuai dengan jumlah yang sudah ditentukan.

#### 9) Tempat Penanganan Pengaduan

Bila dalam proses pelayanan, warga merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh petugas PATEN, warga dapat menyampaikan pengaduannya, baik secara tertulis maupun lisan.

#### 10) Perangkat Pendukung lainnya

Salah satu perangkat pendukung yang penting adalah sistem informasi untuk memudahkan warga untuk mengetahui semua informasi di Kecamatan. Berbagai informasi itu dapat berbentuk papan informasi, brosur, leaflet atau spanduk.

Kantor Kecamatan Amuntai Tengah merupakan instansi pemerintahan yang melakukan pelayanan administrasi terpadu Kecamatan, bentuk layanan yang diberikan oleh PATEN di Kecamatan Di Amuntai Tengah meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan.

- a. Pelayanan perizinan meliputi: Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), Izin Rekomendasi, Izin Mengumpulkan Dana, Izin Reklame, SKTU/SITU, Izin Usaha Mikro Kecil (UMKM) dan Izin Penyelenggaraan Keramaian.
- b. Pelayanan Non Perizinan meliputi: Permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak, Akta Catatan Sipil, Surat Pindah, Surat Keterangan Domisili, Surat

Pengantar SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris dan Dispensasi Nikah.

## **6. Asas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu**

Adapun asas-asas dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu adalah:

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

## **7. 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 layanan.

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bentuk bagan alir (*flowchart*) yang gampang dalam ruang pelayanan.

Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik berfungsi sebagai:

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

### **C. Kerangka pemikiran**

Kerangka pemikiran merupakan suatu konsep atau gambaran alur berpikir peneliti yang menjelaskan hubungan antara teori, konsep, dan variabel penelitian dalam menjawab permasalahan yang diteliti. Kerangka pemikiran disusun berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan, sehingga dapat memberikan arah yang jelas dalam pelaksanaan penelitian.

Dalam rangka merespon dinamika perkembangan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk menuju tata kelola pemerintahan yang baik, yang

memperhatikan kebutuhan dan tuntunan kemudian dikeluarkan peraturan Menteri Dalam Negeri 4 Tahun 2010 tentang pedoman Penyelenggaraan Administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) adalah untuk memberikan pemerintahan daerah dalam hal ini bupati dan walikota berkesempatan untuk mengoptimalkan peran kecamatan dalam rangka untuk membangun akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di wilayah kabupaten/kota yang secara kondisi geografis sesuai untuk melakukan PATEN.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran sistematis mengenai alur berpikir peneliti dalam menganalisis kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini diawali dengan landasan normatif berupa Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Peraturan tersebut menjadi dasar hukum dalam penyelenggaraan pelayanan PATEN di tingkat kecamatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Selanjutnya, implementasi kebijakan tersebut dikaji pada Kantor Camat Amuntai Tengah sebagai locus penelitian. Kantor camat memiliki peran strategis sebagai ujung tombak pelayanan publik di tingkat kecamatan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam menganalisis kualitas pelayanan, penelitian ini menggunakan teori Fitzsimmons (dalam Mukarrom, 2015:108) yang mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*), berwujud (*tangibles*),

ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut digunakan sebagai indikator untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya kecamatan kepada masyarakat.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan beberapa fenomena permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan PATEN di Kantor Camat Amuntai Tengah, antara lain Keterbatasan ketersediaan tenaga kerja, ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, serta rendahnya efektivitas sosialisasi mekanisme pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat, yang berkaitan erat dengan dimensi kualitas pelayanan.

Lebih lanjut, fenomena tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya manajemen waktu pelayanan, serta belum maksimalnya komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Faktor-faktor ini menjadi aspek penting yang perlu dianalisis untuk mengetahui penyebab belum optimalnya kualitas pelayanan.

Dengan demikian, seluruh rangkaian dalam kerangka pemikiran ini bermuara pada analisis kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) Pada Kantor Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya, sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pada model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Fitzsimmons dalam Zaenal Mukarrom, (2015:108) terdapat 5 dimensi yang sangat menentukan keberhasilan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Reliability* yaitu yang ditandai pemberian atau kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang tepat dan benar serta pelayanan yang disajikan secara akurat.
2. *Tangibles* yaitu ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya agar pelayanan yang diberikan diwujudkan dalam bentuk tempat fisik seperti, gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas lainnya.
3. *Responsiveness* yaitu yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* yaitu yang ditandai tingkat keramahan dan pasti dalam sesuatu perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
5. *Empaty* yaitu yang ditandai sikap tegas dan penuh perhatian dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.



Gambar 2. 1

## Kerangka Pemikiran

