PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata (S1)

pada Prodi Administrasi Publik

Oleh:

RAUDHATUL FITRI ASSA'ADAH

NPM : 2023312

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : Raudhatul Fitri Assa'adah

NPM : 2023312

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA"**

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui Proposal Skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Adminisitrasi (STIA) Amuntai.

Amuntai, 9 Oktober 2026

Mengetahui,	Menyetujui,
Ketua Prodi Administrasi Publik	Pembimbing Utama
Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A	Moh. Fajar Noorrahman, M.Psi, M.A.P
NIK. 19921104 2015091 021	NUPTK. 7933769670130322

KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur senantiasa saya ucapkan atas kehadirat Allah SWT, karena dengan limpahan Rahmat dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Skripsi dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA".**

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa dalam menyelesaikan studi untuk mencapai gelar Sarjana Strata (S1) pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Dalam proses penyusunan skripsi ini banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQar, CIQnr, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Mohammad Fajar Noorrahman, M.Psi, M.AP selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Yudhi Rifani, S.IP, MA selaku Camat Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

4. Seluruh Staff dan Pegawai di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara yang telah membantu memberikan data sehingga Proposal Skripsi ini dapat dibuat.
5. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai atas bimbingan dan arahannya dalam proses perkuliahan.
6. Seluruh Keluarga dan Teman-teman di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amunntai atas dukungan dan motivasi serta doa nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya penulis menyadari bahwa banyak terdapat kekurangan, baik aspek kualitas dan kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini jauh dari kata sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki agar menjadi lebih baik lagi untuk kedepannya.

Amuntai, 5 September 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL **Halaman**

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI iii

DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR v

DAFTAR LAMPIRAN vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah 11

C. Rumusan Masalah 11

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu 14

B. Tinjauan Teoritis 14

C. Kerangka Pemikiran 26

D. Hipotesis 31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian 32

B. Pendekatan Penelitian 32

C. Tipe Penelitian 33

D. Populasi dan Sampel 34

E. Definisi Operasional Variabel 36

F. Instrumen Penelitian 37

G. Teknik Pengumpulan Data 40

H. Teknik Penentuan Skor 42

I. Uji Validasi dan Reliabilitas 43

J. Teknik Analisis Data 44

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Desa dan Kelurahan Kecamatan Amuntai Tengah 2
Tabel 1.2 Jumlah Pegawai (PATEN) 3
Tabel 1.3 Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Amuntai Tengah 3
Tabel 1.4 Jumlah Kunjungan Pelayanan Tahun 2025&2026 9
Tabel 1.5 Waktu Tunggu Pelayanan 10
Tabel 3.1 Daftar Responden 36
Tabel 3.2 Indikator Penelitian 39
Tabel 3.3 Blue Print Alat Ukur Kualitas (PATEN) 41
Tabel 3.4 Blue Print Alat Ukur Kepuasan Masyarakat 41
Tabel 3.5 Alternatif Jawaban 43
Tabel 3.6 Kriteria Koefisien Korelasi 47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alur Pelayanan (PATEN) Kantor Kecamatan Amuntai Tengah 4

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran 30

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian …… 52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang kemudian disingkat PATEN merupakan penyelenggara pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. (Putra, dalam Najah 2024). Konsep satu tempat ini merujuk pada integrasi sistem agar warga tidak perlu berpindah instansi atau meja kerja untuk menyelesaikan satu dokumen administrasi publik. Penyelenggaraan PATEN diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara telah mengeluarkan satu kebijakan dalam bentuk Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dengan adanya program PATEN tersebut Kabupaten Hulu Sungai Utara membuka akses yang luas kepada masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu pelayanan administartif yang di selenggarakan oleh kecamatan.

Tabel 1.1

Daftar Desa dan Kelurahan Kecamatan Amuntai Tengah

No	Nama Desa	Luas Wilayah
1	Danau cermin	3.40
2	Pinangkara	6.50
3	Pinang Habang	3.50
4	Tapus	2.50
5	Mawar Sari	7.50
6	Datu Kuning	4.70
7	Muara Tapus	1.80
8	Rantawan	1.80
9	Kandang Halang	2.00
10	Pasar Senin	1.50
11	Kembang Kuning	1.00
12	Kota Raden Hilir	1.00
13	Kota Raden Hulu	1.00
14	Hulu Pasar	0.60
15	Tambalangan	0.70
16	Tangga Ulin Hulu	1.50
17	Tangga Ulin Hilir	1.40
18	Antasari	1.00
19	Murung Sari	1.00
20	Paliwara	0.80
21	Palampitan Hulu	0.70
22	Palampitan Hilir	0.50
23	Sungai Malang	2.00
24	Tigarun	1.00
25	Sungai Baring	0.60
26	Harus	2.00
27	Harusan	2.00

Sumber data: Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Hulu Sungai Utara 2025

Kecamatan Amuntai Tengah terdiri dari 24 desa dari 5 keluruhan dengan 162 Rukun Tetangga (RT). Jika di lihat Luas wilayah tiap Desa\Keluruhan, Maka Desa Mawar sari dari Pinang Kara merupakan dua desa terluas di Kecamatan Amuntai Tengah dengan luas masing-masing 7,50 km2 (13,16 persen) dan 6,50 km3 (11,41 persen).

Tabel 1.1

Jumlah Pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah

No	Nama	NIP	Jabatan
1.	Banatul Mufidah, S.Kep.Ns.,M.M	19790519 200904 2 004	Kasi Pelayanan
2.	Andum	19741006 200906 1 001	Staff Pelayanan
	Riana, S.Sos	19890703 2025221 2 011	Staff Pelayanan

Sumber data: Struktur Kepegawaian Kantor Kecamatan Amuntai Tengah 2026

Berdasarkan data kepegawaian pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2026 maka tercatat 3 orang pegawai yang bertugas pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang mana terdiri dari satu orang sebagai Kepala Seksi Pelayanan dan 2 orang Staff Pelayanan di lingkup Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tabel 1. 2

Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Amuntai Tengah

No	Hari	Jam Kerja	Istirahat
1.	Senin-Kamis	08.00-16.30	12.00
2.	Jum'at	08.00-11.00	14.00

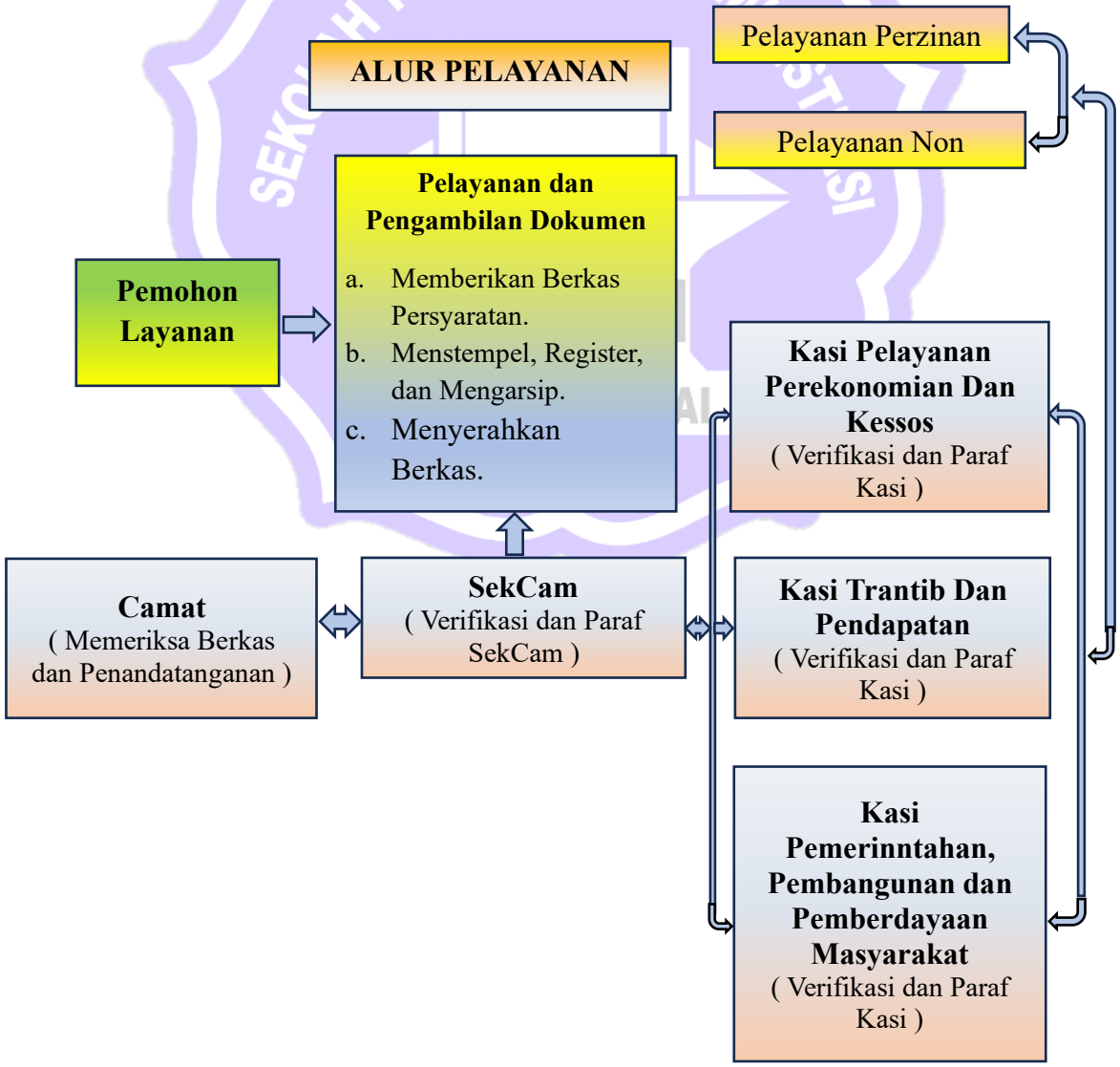
Sumber data: Kantor Kecamatan Amuntai Tengah 2026

Ruang lingkup Pelayanan Aministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara meliputi pelayanan perizinan dan pelayanan nonperizinan. Pelayanan perizinan terdiri dari Perizinan Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Rekomendasi Izin Keramaian, Penertiban dan Pemungutan Retribusi, dan

Izin Mendirikan Bangunan IMB pada wilayah desa. Sedangkan pelayanan nonperizinan terdiri dari Surat Keluar, Dispensasi Nikah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Proposal (proposal pembuatan Jalan Usaha Tani, proposal Pembuatan Jalan, Proposal Pembuatan Gang, dan proposal lainnya.), Daftar Susunan Keluarga/Usul Pensiun, Izin Riset Penelitian, Selesai Riset Penelitian, Keterangan Kematian, dan Lainnya.

Gambar 1. 1

Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kantor Kecamatan Amuntai Tengah



Sumber data: Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Amuntai Tengah

PATEN dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memperhatikan kondisi geografis setiap daerah. Dengan mengubah sistem pelayanan dari sistem kovensional menjadi sistem PATEN, diharapkan dapat mengoptimalkan peran pemerintah kecamatan dalam fungsi pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat. Tetapi dalam pelaksanaanya masih mengalami beberapa masalah. Berdasarkan Hasil observasi awal dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa fenomena masalah sebagai berikut.

Permasalahan pertama, Belum optimalnya aksesibilitas informasi mengenai persyaratan pelayanan, yang menyebabkan sebagian masyarakat baru mengetahui kelengkapan berkas setelah tiba di kantor kecamatan sehingga harus kembali untuk melengkapi persyaratan administrasi. Hal tersebut tentu mempengaruhi perspektif masyarakat mengenai Kualitas Pelayanan yang di berikan. *(Sumber data: Observasi awal dan wawancara kepada Pengunjung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah, 2026))*

Permasalahan kedua, fasilitas dan prasarana belum memadai, seperti belum tersedia nya fasilitas nomor antean yang menyebabkan urutan pelayanan belum berjalan secara tertib dan transparan, sehingga berpotensi menimbulkan persepsi ketidakadilan bagi masyarakat yang datang lebih dahulu ketika terdapat masyarakat yang datang kemudian tetapi dilayani terlebih dahulu. Selajutnya, belum tersedianya loket atau meja piket di depan

ruang pelayanan sehingga masyarakat yang baru pertama kali berkunjung mengalami kebingungan harus pergi kemana untuk memperoleh pelayanan. Hal tersebut diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah. (*Hasil Observasi dan Wawancara Peneliti Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara)*

Permasalahan Ketiga, Proses penyelesaian dokumen administrasi yang memerlukan penandatanganan pimpinan terkadang mengalami kendala karena keterbatasan akses petugas pelayanan untuk menemui pimpinan, sehingga pelayanan menjadi tidak efisien dan lambat. Hal tersebut dikuatkan dengan hasil observasi awal dan wawancara peneliti kepada petugas PATEN Kantor Kecamatan Amuntai Tengah yang berdampak pada waktu dan kecepatan penyelesaian pelayanan. (*Sumber data: Hasil Observasi awal Peneliti pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara)*

Apabila kondisi tersebut tidak diperhatikan dan dibiarkan tanpa adanya Solusi maka dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan pelayanan yang diberikan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh terselesaikannya dokumen, tetapi juga oleh kemudahan memperoleh informasi, kejelasan prosedur, ketepatan pelayanan, responsivitas aparatur, serta ketersediaan sarana pendukung.

STIA AMUNTAI

Kondisi tersebut penting diteliti karena kekurangan pada proses pelayanan dapat menimbulkan perbedaan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang mereka rasakan. Dalam perspektif Expectancy-Disconfirmation Model, kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan tersebut merupakan salah satu proses penting dalam terbentuknya kepuasan masyarakat.

Selain itu, penyelenggara pelayanan publik perlu melakukan evaluasi kepuasan masyarakat sebagai bagian dari perbaikan kualitas pelayanan, karena penilaian masyarakat menjadi cerminan langsung dari layanan yang mereka terima. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 secara khusus mengatur penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi unit penyelenggara pelayanan publik sebagai acuan dalam mengukur kepuasan masyarakat secara terukur dan berkelanjutan.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memperoleh bukti nyata di lapangan mengenai besarnya pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan PATEN di Kecamatan Amuntai Tengah. Hasil penelitian dapat membantu pemerintah kecamatan mengidentifikasi aspek kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki berdasarkan hasil pengukuran, bukan sekadar perkiraan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan berdasarkan pengalaman dan penilaian nyata masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat telah banyak dilakukan pada berbagai bidang pelayanan publik.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat perlu diuji kembali pada karakteristik pelayanan dan lingkungan organisasi yang berbeda. Selain itu, penelitian yang secara khusus mengkaji kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara masih perlu diperkuat dengan pengujian empiris berdasarkan kondisi pelayanan yang ditemukan di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji secara empiris apakah kualitas pelayanan PATEN berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, sehingga hasilnya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks empiris penelitian, yaitu pengujian pengaruh kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Marwiyah 2023:56) melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta menghubungkannya dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengujian tersebut dilakukan berdasarkan kondisi pelayanan PATEN yang ditemukan pada lokasi penelitian dan pengalaman masyarakat yang menerima layanan secara langsung sehingga diharapkan dapat memberikan

gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan PATEN terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat kecamatan.

Tabel 1.3

Jumlah Kunjungan Pelayanan Tahun 2025&2026

No	Bulan	Tahun	Jumlah Kunjungan
1.	Januari-Desember	2025	1.585
2.	Januari-Agustus	2026	1.592
Jumlah			3.177

Sumber data: Kantor Kecamatan Amuntai Tengah

Berdasarkan Tabel 1.3 jumlah kunjungan pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah pada periode Januari 2025 s.d Agustus 2026 tercatat sebanyak 3.177 kunjungan. Terdiri dari 809 Surat Keluar, 51 Dispensasi Nikah, 759 Keterangan Tidak Mampu, 183 Keterangan Ahli Waris, 446 Proposal, 367 Rekomendasi Pencairan (ADD, BHPRD, DDS Tahap I Dan II), 128 Daftar Susunan Keluarga/Pensius, 20 Izin Riset Penelitian, 12 Selesai Riset Penelitian, 298 Surat Tugas/SPPD, 92 Layanan Lainnya, dan 12 Keterangan Kematian.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam kualitas pelayanan pada akhirnya tidak hanya dapat dilihat dari terselesaikannya dokumen atau permohonan masyarakat. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari bagaimana masyarakat menerima proses pelayanan tersebut. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan dapat memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta fasilitas dan prasarana.

Tabel 1.4

Waktu Tunggu Pelayanan

Waktu Tunggu Validasi	Proses Penandatangan
10-15 menit	Camat, Sekcam/Kasi

Sumber data: Kantor Camat Amuntai Tengah 2026

Berdasarkan Tabel 1.4 proses validasi atau verifikasi berkas hingga dinyatakan sah memerlukan waktu tunggu berkisar antara 10 hingga 15 menit. Setelah tahap validasi selesai, berkas tersebut akan langsung diteruskan ke tahap akhir untuk ditandatangani oleh pejabat kecamatan yang berwenang, yaitu Camat, Sekcam, atau Kasi, sesuai dengan pembagian tugas dan jenis pelayanan yang diajukan.

Dari pemaparan sebelumnya, merupakan alasan penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA."**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi bagi Kantor Kecamatan Amuntai Tengah dalam mengidentifikasi aspek kualitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi secara akademis dalam memberikan bukti empiris mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat, tetapi juga dapat memberikan kontribusi praktis bagi instansi dalam melakukan perbaikan pelayanan agar lebih mudah, jelas, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan Permasalahan yang dibahas sebelumnya maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini agar penelitian bisa lebih spesifik dan fokus terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam Penelitian ini, untuk Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) peneliti menggunakan teori Kualitas Pelayanan model SERVQUAL menurut Parasuraman (dalam Marwiyah 2023:56), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu:

a. *Tangibel* (berwujud)
b. *Realibility* (kehandalan)
c. *Responsiveness* (ketanggapan)
d. *Assurance* (jaminan)
e. *Emphathy* (empati)

Sedangkan Indikator Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini menggunakan teori Kepuasan Masyarakat menurut Irawan (dalam Triwahyuni 2022) Indikator Kepuasan Mencakup:

a. Service Quality
b. Emotional Factor
c. Biaya (kemudahan mendapatkan pelayanan)

STIA AMUNTAI

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada organisasi pemerintahan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengetahui penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan aspek pelayanan yang masih memperoleh penilaian rendah dari masyarakat.
2. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori administrasi publik, khususnya mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap kepuasan masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian-penelitian terdahulu dirasa sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Sonani, (2021) melakukan penelitian berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan"** yang dilaksanakan pada pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Bogor Selatan Kota Bogor. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai sumber data primer dan teknik accidental sampling. Jumlah responden dalam penelitian tersebut sebanyak 60 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai R Square sebesar 0,743 atau 74,3%, sedangkan 25,7% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Secara parsial, bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, dan keandalan juga menunjukkan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
2. Penelitian Andrian Tawai (2020) berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung."** Populasinya adalah masyarakat yang membuat paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung pada tahun 2019 sebanyak 1.371 orang,

dengan sampel 137 orang yang dipilih menggunakan accidental sampling. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dan uji t. Kualitas pelayanan dalam penelitian tersebut menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai pengaruh yang dijelaskan dalam penelitian adalah 27,3%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan peneliti menunjukkan adanya gap analitis dan metodologis. Dari sisi analitis, penelitian terdahulu telah membahas kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, tetapi masih terdapat perbedaan dalam konteks objek serta landasan teori yang digunakan. Beberapa penelitian tersebut telah menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, namun penelitian tersebut belum secara khusus menempatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai konteks pelayanan yang dianalisis. Sebaliknya, penelitian yang secara khusus membahas PATEN lebih banyak memberikan gambaran mengenai pelaksanaan, efektivitas, maupun kualitas pelayanan secara deskriptif, sehingga masih terdapat ruang untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks penyelenggaraan PATEN.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada berbagai jenis pelayanan publik, seperti administrasi kependudukan di kantor kecamatan dan pelayanan

pembuatan paspor di kantor imigrasi. Namun, penelitian yang secara khusus menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara masih belum ditemukan dalam penelitian terdahulu yang digunakan.

Selain perbedaan analitis, penelitian ini juga memiliki perbedaan secara metodologis. Penelitian terdahulu mengenai PATEN pada beberapa konteks menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan dan kondisi pelayanan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan PATEN. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan PATEN pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dengan demikian, research gap dalam penelitian ini terletak pada perbedaan konteks analisis, landasan teori, dan metode penelitian. Secara analitis, penelitian ini secara khusus mengkaji kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam konteks Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dengan menggunakan konsep kualitas pelayanan dari Parasuraman (dalam Marwiyah 2023:56) pada variabel X dan konsep kepuasan masyarakat dari Irawan (dalam Triwahyuni 2022) pada variabel Y. Secara metodologis, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *Accidental Sampling* untuk memperoleh data dari masyarakat yang menerima pelayanan PATEN. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi ruang

penelitian dengan memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelaksanaan PATEN di Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

Menurut Garvin (dalam Indrasari 2019:54) 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.

Kualitas menurut Tjiptono (dalam Pasolong 2022:152) adalah:

a) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan.
b) Kecocokan untuk pemakaian.
c) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan.
d) Bebas dari kerusakan.
e) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
f) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal.
g) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Hardiyansyah (2018:188) menyatakan "Kualitas sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk, barang atau jasa yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan".

Berdasarkan beberapa pendapat sebelumnya dapat disimpulkan, kualitas merupakan suatu ukuran atau tingkat baik buruknya suatu produk, barang, atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna atau pelanggan. Kualitas bersifat relatif dan dinamis, karena selalu menyesuaikan dengan tuntutan, selera, dan perubahan kebutuhan masyarakat. Kualitas yang baik tercermin dari kemampuan suatu produk atau pelayanan untuk memenuhi persyaratan, bebas dari kesalahan,

memberikan kepuasan, serta dilakukan dengan benar sejak awal. Dengan demikian, kualitas tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari proses, sumber daya manusia, dan lingkungan yang mendukung tercapainya standar pelayanan yang diharapkan.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Supriyono (dalam Indrasari 2019:57) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Menurut Rachman (2021:6) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keputusan pelanggan.

Menurut Gronroos (dalam Rachman 2021:6) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata / tidak dapat diraba yang sering terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan. Selanjutnya, Moenir (dalam Rachman 2021:6) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar supaya hasil akhir memuaskan pada pihak pihak yang mendapatkan layanan.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi untuk membantu memenuhi kebutuhan dan keperluan pelanggan. Pelayanan dilakukan melalui interaksi, prosedur, dan metode tertentu dengan tujuan

memberikan manfaat serta memenuhi harapan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berkaitan dengan proses pemberian bantuan, tetapi juga mencakup bagaimana proses tersebut dilaksanakan secara baik, teratur, berkesinambungan, dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (dalam Pasolong 2022:148) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hayat (dalam Rachman 2021:11) melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Menurut Hardiyansyah (2018:16) Pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pada penerima pelayanan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemberian layanan yang diselenggarakan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Pelaksanaannya harus dilakukan sesuai dengan ketentuan, prosedur, dan

tata cara yang telah ditetapkan serta berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Indrasari 2019:61) kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dari keistimewaan dan karakteristik dari produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan secara lansgung maupun tidak langsung.

Kualitas Pelayanan menurut Lupiyoadi (dalam Indrasari 2019:62) service quality adalah seberapa jatuh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Service quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas Pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan jasa secara optimal dengan melibatkan sumber daya manusia, proses, serta lingkungan pelayanan untuk memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan dan semakin sesuai dengan harapan masyarakat, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (dalam Indrasari, 2019:61) kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil jasa yang diberikan,

tetapi juga mencakup bagaimana sumber daya manusia memberikan pelayanan, bagaimana proses pelayanan berlangsung, serta kondisi lingkungan tempat pelayanan diberikan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat.

Sinambela dkk (2019:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah.
2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai kondisi dan 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 lain-lain.
6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Kasmir (dalam Pasolong 2022:151) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan. Jika semua kriteria terpenuhi maka dapat dipastikan pelayanan oleh suatu organisasi terutama pemerintah akan memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Sehingga hakikat pelayanan yang sebenarnya akan berlangsung secara berkelanjutan. Dengan pelayanan prima yang diberikan akan memberikan pelayanan yang berkualitas serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan yang baik melalui sumber daya manusia, proses, dan lingkungan pelayanan dengan berpedoman pada prinsip keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan antara hak dan kewajiban. Kualitas pelayanan yang baik

ditunjukkan melalui pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, memberikan kemudahan dalam memperoleh pelayanan, serta dilaksanakan sesuai dengan standar dan ketentuan yang berlaku.

6. Pelayanan Aministrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang kemudian disingkat PATEN merupakan penyelenggara pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. (Putra, dalam Najah 2024). Konsep satu tempat ini merujuk pada integrasi sistem agar warga tidak perlu berpindah instansi atau meja kerja untuk menyelesaikan satu dokumen administrasi publik.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen, dilakukan dalam satu tempat melalui satu loket pelayanan.

PATEN bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi melalui pelayanan yang sederhana, cepat, transparan, dan terukur.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang mengintegrasikan proses pelayanan administrasi, mulai dari pengajuan permohonan hingga penerbitan dokumen, melalui satu tempat atau satu loket pelayanan. Penyelenggaraan PATEN diarahkan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui proses pelayanan yang sederhana,

cepat, transparan, dan terukur. Dengan demikian, PATEN menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan administrasi serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan di tingkat kecamatan.

7. Standar Pelayanan Publik

Menurut Winengan (2021:47) standar pelayanan merupakan referensi operasional standar prosedur yang dibuat untuk kebutuhan kesopanan seorang karyawan sebagai bentuk standar untuk perilaku karyawan.

Standar pelayanan publik adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Keberadaannya dapat dijadikan sebagai instrumen bagi pemberi maupun penerima pelayanan dalam rangka saling memantau dalam suatu pelaksanaan pelayanan publik.

Standar Pelayanan Publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:
1) Prosedur pelayanan.
2) Waktu Penyelesaian.
3) Biaya Pelayanan.
4) Produk Pelayanan.
5) Sarana dan Prasarana.
6) Kompetensi petugas pelayanan.

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang- Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan Standar Pelayanan Publik, sehingga susunannya 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.

8. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Parasuraman (dalam Diniyah 2022) menjelaskan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

a) Perceived Service

Perceived service terjadi apabila jasa yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan.

b) Expected service

Expected Service terjadi jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Tjiptono (dalam Diniyah 2022) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan.

Berdasarkan definisi-definisi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen.

9. Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini menggunakan teori menurut Parasuraman (dalam Marwiyah 2023:56) Model SERVQUA dapat diukur dari lima dimensi yaitu:

a. *Tangibel* (berwujud): Kondisi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan petugas, dan sarana komunikasi.

b. *Realibility* (keandalan): Kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan yang dijanjikan.
c. *Responsiveness* (ketanggapan): Kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat serta melakukan pelayanan dengan cepat.
d. *Assurance* (jaminan): Pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan kemampuan petugas memberikan rasa percaya kepada masyarakat.
e. *Emphathy* (empati): perhatian dan kepedualian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

Adapun Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono (dalam Hardiansyah 2018:55) yang terdiri dari:

a. Ketepatan Waktu Pelayanan.
b. Akurasi Pelayanan.
c. Kesopanan Dan Keramahan.
d. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan.
e. Kenyamanan Dalam Memperoleh Pelayanan.
f. Atribut Pendukung Pelayanan Lainnya.

10. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (dalam Rifai 2023:50) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasa kan dibandingkan dengan harapannya. Jadi Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan konsumen total bukanlah hal yang mudah, karena kepuasan konsumen total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu.

Menurut Tjiptono (dalam Juliannor 2025) Kepuasan Masyarakat adalah respon masyarakat terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja actual jasa layanan dalam melayani.

Menurut Wright (dalam Juliannor 2025) Kepuasan Masyarakat adalah keadaan emosional, reaksi pasca mendapatkan layanan, respon masyarakat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan atau kesenangan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa yang

muncul setelah masyarakat membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Kepuasan akan tercapai apabila pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, sedangkan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka masyarakat cenderung merasa tidak puas.

11. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Pasolong (2022:122-123) untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam hal memberikan pelayanan, maka ada beberapa faktor yang menentukan tingkat kepuasan publik. Adapun faktor-faktor tersebut yaitu sebagai berikut:

a) Kualitas layanan seperti barang, jasa, dan administratif berpengaruh terhadap kepuasan publik, bila hasil evaluasi mereka menunjukkan kualitas yang diharapkan.
b) Kuantitas yaitu jumlah pelayanan yang diberikan oleh penyelengara pelayanan sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan atau diinginkan masyarakat akan berpengaruh terhadap kepuasan.
c) Perilaku pemberi pelayanan yaitu jika pemberi pelayanan menunjukan perilaku yang sopan dan santun akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
d) Biaya pelayanan yaitu jika masyarakat menerima layanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dengan layanan yang diterima akan berpengaruh terhadap kepuasan.
e) Keadilan pelayanan yaitu jika masyarakat menerima pelayanan diperlakukan adil atau tidak diskriminatif akan berpengaruh terhadap kepuasan.
f) Keamanan dan kenyamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, jika pada saat masyarakat diberikan pelayanan menemukan keamanan dan kenyaman**.**

12. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indikator Kepuasan Masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini menurut Handi Irawan (dalam Triwahyuni 2022) Indikator Kepuasan Masyarakat mencakup.

a. *Service Quality* : Tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat selama memperoleh pelayanan dari penyelenggara layanan.
b. *Emotional factor* : Perasaan atau nilai emosional yang muncul pada masyarakat setelah memperoleh pelayanan.
c. Biaya : Kemudahan dan kewajaran yang dirasakan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Adapun dalam Standar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur Kepuasan Masyarakat sebagai berikut.

a. Persyaratan
b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
c. Perilaku Pelaksanaan
d. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
e. Sarana dan Prasarana
f. Waktu Penyelesaian

C. Kerangka Pemikiran

Menurut Sekaran (dalam 2021:29) Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai persoalan penting. Kerangka berpikir menjelaskan secara teoritis hubungan antarvariabel yang akan diteliti dan menjadi sintesa tentang variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun berdasarkan teori yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat untuk menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai variabel independen (X) dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang kemudian disingkat PATEN merupakan penyelenggara pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. (Putra, dalam Najah 2024). Konsep satu tempat ini merujuk pada integrasi sistem agar warga tidak perlu berpindah instansi atau meja kerja untuk menyelesaikan satu dokumen administrasi publik.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Salah satu langkah yang ditempuh oleh pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas adalah dengan diberlakukannya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dalam rangka melaksanakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara telah mengeluarkan satu kebijakan dalam bentuk Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Dengan adanya program PATEN tersebut Kabupaten Hulu Sungai Utara membuka akses yang luas kepada masyarakat khususnya berpartisipasi secara aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu pelayanan administartif yang di selenggarakan oleh kecamatan.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang kemudian disingkat PATEN merupakan penyelenggara pelayanan publik kecamatan tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Putra (dalam Najah 2024). Konsep satu tempat ini merujuk pada integrasi sistem agar warga tidak perlu berpindah instansi atau meja kerja untuk menyelesaikan satu dokumen administrasi publik.

Menurut Band (dalam Indrasari 2019:87) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan, dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai. Konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari Perusahaan lain yang mampu menyediakan kebutuhannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap kinerja suatu produk atau jasa yang dibandingkan dengan harapan sebelumnya.

Indikator yang digunakan untuk Mengukur Variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam penelitian ini menggunakan teori Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL menurut Parasuraman (dalam Marwiyah 2023:56), ada lima dimensi dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu: Tangibel, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphathy.

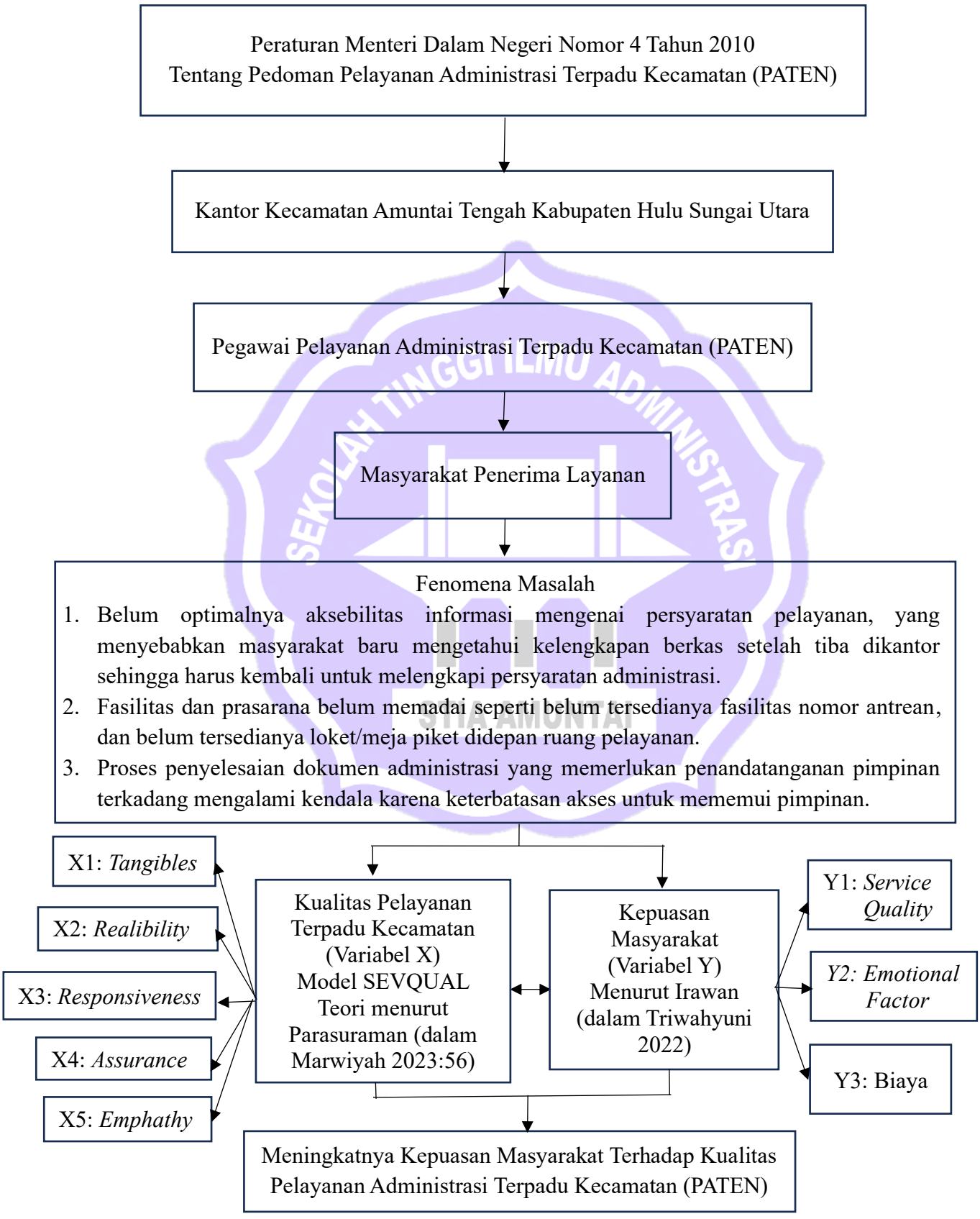
Sedangkan Indikator Kepuasan Masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini menurut Irawan (dalam Triwahyuni 2022), mencakup: Service Quality, Emotional Factor, dan Biaya.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang menggambarkan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dengan variabel Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada gambar berikut.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

Gambar 2. 1

Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis

Menurut Arikunto (dalam Hardani 2020:329) Hipotesis dapat diartikan sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis seringkali dikatakan hasil penelitian sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Adapun hipotesis yang dikemukakan adalah:

1. Hipotesis kerja atau sering disebut hipotesis alternatif (Ha). Hipotesis kerja menunjukkan adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y, yaitu adanya pengaruh.
2. Hipotesis nol (Ho) yaitu hipotesis yang menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

Jika membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka peneliti menarik hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Ha: Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Ho: Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dengan fokus pada ruang lingkup Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang beralamat Jalan Empu Jatmika RT. 04, No. 158, Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos 71418.

B. Pendekatan Penelitian

Metode kuantitatif merupakan ilmu dan seni yang berkaitan dengan tata cara (metode) pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi terhadap hasil analisis untuk bisa mendapatkan informasi untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan Keputusan. (Solimun, dalam Santoso 2021:4).

Pada sebuah penelitian, peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut. Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deduktif sebagai metode untuk menguji teori atau konsep yang telah ditetapkan melalui pengumpulan dan analisis data secara sistematis. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya

yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan. Penelitian kuantitatif merupakan suatu proses pencarian informasi yang menggunakan informasi berupa angka-angka sebagai alat untuk menganalisis informasi tentang apa yang ingin diketahui. (Kasiram, dalam Wajdi 2024:16).

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Klinger (dalam Sugiyono 2022:17), mengemukakan tentang metode survei sebagai berikut: *"survei Research studies large and small population (or universes) by selecting and studying samples chosen from the population to discover the relative incident, distribution, and interrelation of sociological and pyschological variables"*. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Pada umumnya survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data. Survei menganut aturan pendekatan kuantitatif, yaitu semakin besar sampel, semakin hasilnya mencerminkan populasi. Penelitian survei dapat digunakan untuk maksud penjajakan, menguraikan, penjelasan yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

Menurut Santoso (2021:40) Penelitian survei ialah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Raihan (2017:85) adalah kumpulan (jumlah keseluruhan) dari individu atau unit yang mempunyai karakteristik untuk diteliti (kualitas dan kriteria yang tetap ditetapkan) terlebih dahulu oleh penelitinya. Populasi dengan jumlah individu tertentu atau yang dapat diketahui dan dihitung jumlahnya secara pasti (populasi finit).

Menurut Sugiyono (dalam Halisa 2024:86), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga dalam penelitian, seorang peneliti perlu menentukan karakteristik dari objek penelitian dan kemudian mencari populasi atau objek penelitian yang secara keseluruhan memenuhi kriteria tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai penerima layanan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir yakni Juni, Juli, dan Agustus 2026 berjumlah 518 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2017:81) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik sampling menurut Sugiyono, (2016:81) ialah teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling.* Menurut Sugiyono (dalam Daengs 2022) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel

berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pengunjung yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel diambil dari pengunjung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling menurut Husain (dalam Hardani 2020:362). Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan (eror tolerance) 10% (0,1). Adapun perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(e)^2+1}$$

Keterangan:

N = Ukuran Populasi

n = Banyaknya Sampel

e = Persentase yang digunakan 10% atau 0,1

$$n = \frac{518}{1 + 518\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{518}{1 + 518\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{518}{1 + 518\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{518}{6{,}18}$$

n = 83, 81 (dibulatkan menjadi 84 orang)

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 84 orang.

Tabel 3.1

Daftar Responden

No	Responden	Keterangan
1.	Pengunjung Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara	84 orang
Jumlah		**84 orang**

Sumber data: Hasil Penelitian 2026

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut, atau sifat, atau nilai dari orang. Obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2014).

Menurut Suhardi (2023) definisi operasional variabel merupakan penjelasan tentang bagaimana suatu variabel akan diukur dalam sebuah penelitian. Tujuannya adalah untuk menunjukkan cara pengukuran atau pengoperasionalan suatu konsep, sehingga konsep tersebut dapat diteliti atau diukur secara empiris.

Menurut Jaya (2021:65) Definisi operasional merupakan variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum melakukan analisis, menentukan instrumen serta mengetahui sumber pengukuran. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y) yaitu sebagai berikut.

1. Variabel Bebas *(Independen)*

Menurut Sugiyono (2019:39), variabel bebas adalah Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen di dalam penelitian ini

yakni teori untuk Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Model SERVQUA Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah 2018:63) yaitu:

1. *Tangibel;*
2. *Realibility*;
3. *Responsiveness;*
4. *Assurance*;
5. *Emphathy*;

2. Variabel Terikat *(Dependen)*

Menurut Priadana (2021:92) Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang disebabkan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Hal ini mencakup pada kepuasan masyarakat berdasarkan Teori Irawan (dalam Triwahyuni 2022) Indikator Kepuasan Masyarakat mencakup:

a. Service Quality

b. Emotional Factor

c. Biaya (kemudahan mendapatkan pelayanan)

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2022:166) Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang

digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

Menurut Sugiyono (2019:102), instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian.

Setiap indikator dijabarkan menjadi butir-butir pernyataan yang akan diajukan kepada responden. Adapun indikator instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat pada tabel berikut.

STIA AMUNTAI

Tabel 3.2

Indikator Penelitian

Variabel (1)	Instrumen (2)	Indikator (3)
Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (X) Model SERVQUAL Menurut Parasuraman (dalam Marwiyah 2023:56)	*Tangibel*	a. Ketersediaan fasillitas pelayanan yang memadai. b. Kondisi ruang dan lingkungan pelayanan yang nyaman.
	Reability	a. Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur. b. Ketepatan dan keakuratan penyelesaian admininstrasi.
	Responsiveness	a. Kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat. b. Kesediaan petugas membantu masyarakat dalam proses pelayanan.
	Assurance	a. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. b. Jaminan kepastian dan keamanan dalam proses pelayanan.
	Emphathy	a. Keramahan dan kesopanan petugas kepada masyarakat. b. Perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kesulitan masyarakat.
Kepuasan Masyarakat Menurut Irawan (dalam Triwahyuni 2022)	*Service Quality*	a. Kualitas Pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan kebutuhan. b. Pelayanan yang diberikan peetugas mampu memenuhi harapan masyarakat. c. Ketepatan dan kecepatan penyelesaian pelayanan yang diterima masyarakat.
	Emotional Factor	a. Masyarakat merasa nyaman selama memperoleh pelayanan. b. Masyarakat merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas selama proses pelayanan. c. Perasaan puas dan bangga masyarakat setelah memperoleh pelayanan.
	Biaya	a. Kemudahan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. b. Efisiensi biaya dan waktu yang diperlukan dalam memperoleh pelayanan. c. Kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

Sumber data: Hasil Pengolahan Data 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpula data menurut Sugiyono (2017:137) merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Jadi teknik penelitian yang digunakan dengan mengumpulkan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

   Menurut Sugiyono (2019:142) kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Adapun pada penelitian ini penulis menggunakan angket tertutup yaitu angket yang telah disediakan pilihan jawabannya sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang telah disediakan. Teknik angket atau kuesioner digunakan untuk mengukur tingkat kecerdasan emosional serta motivasi individu.

   a. Alat Ukur Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

      Alat Ukur Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dibuat sebanyak 30 buah item dengan rincian 15 item positif dan 15 item negatif. Instrumen ini dibuat berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL menurut Parasuraman (dalam Marwiyah 2023:56), yaitu *Tangibel* (bukti fisik), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphathy* (empati). *Blue Print* alat ukur Kualitas Pelayanan

Administrasi Terpadu Kecamatan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3

Blue Print Alat Ukur Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

No	Aspek	Indikator	No. Item	
			Positif	Negatif
	Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL Parasuraman (dalam Marwiyah 2023:56)	*Tangibel*	1, 11, 21	6, 16, 26
		Reability	2, 12, 22	7, 17, 27
		Responsiveness	3, 13, 23	8, 18, 28
		Assurance	4, 14, 24	9, 19, 29
		Empathy	5, 15, 25	10, 20, 30
Jumlah			15	15

Sumber data: Pengolahan data 2026

b. Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

Alat Ukur Kepuasan Masyarakat dibuat sebanyak 24 buah item dengan rincian 12 item positif dan 12 item negatif. Instrumen ini dibuat berdasarkan indikator Kepuasan Masyarakat menurut Irawan (dalam Triwahyuni 2022), yaitu *Service Quality, Emotional Factor,* Biaya (kemudahan mendapatkan pelayanan). *Blue Print* alat ukur kepuasan masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4

Blue Print Alat Ukur Kepuasan Masyarakat

No	Aspek	Indikator	No. Item	
			Positif	Negatif
	Kepuasan Masyarakat Irawan (dalam Triwahyuni 2022)	*Tangibel*	1, 7, 13, 19	4, 10, 16, 22
		Reability	2, 8, 14, 20	5, 11, 17, 23
		Responsiveness	3, 9, 15, 21	6, 12, 18, 24
Jumlah			12	12

Sumber data: Pengolahan data 2026

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan**.** Observasi pada penelitian ini adalah observasi langsung atau mengamati secara langsung, yakni observasi yang dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

3. Dokumentasi

Menurut Hardani (2020), dokumentasi merupakan cara pengumpulan data dengan mengambil data yang berasal dari dokumen atau sumber tertulis yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi juga digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara seperti informasi mengenai profil kantor, visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi.

H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono (2022:152), teknik penentuan skor dapat menggunakan Skala Likert, dimana setiap item pernyataan diberi nilai berdasarkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden, skor tersebut kemudiaan dijumlahkan untuk menghasilkan skor total yang mencerminkan sikap atau persepsi responden terhadap suatu objek penelitian.

Penentuan skala ini didasarkan pada pilihan jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju), yang masing-masing akan diberi skor sebagai berikut.

Tabel 3.5

Alternatif Jawaban

Pernyataan Positif		Pernyataan Negatif	
Alternatif Jawaban	**Bobot Nilai**	**Alternatif Jawaban**	**Bobot Nilai**
Sangat Setuju (SS)	4	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	3	Setuju (S)	2
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	4

Sumber data: Hasil Pengolahan Data 2026

I. Uji Validasi dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji Validitas ini dilakukan untuk mengetahuisejauh mana suatu alat ukur dapat dengan tepat mengukur data. Untuk mengetahui validitas suatu instrumen (misalnya kuesioner), dilakukan uji korelasi antara skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel dianggap valid jika skor variabel tersebut berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Sugiyono (2017:130) adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Jika alat ukur ini menghasilkan hasil yang

sama atau hampir sama saat digunakan dalam kondisi yang serupa di waktu yang berbeda, maka alat tersebut dianggap reliabel. Dengan kata lain, uji reliabilitas membantu kita mengetahui apakah data yang dikumpulkan dari alat tersebut dapat dipercaya dan konsisten.

J. Teknik Analisis Data

Menurut Priadana (2021), analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul, kemudian data diolah dan dianalisis untuk memperoleh informasi yang dapat digunakan dalam menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian. Pengolahan data untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu. Pengolahan data meliputi kegiatan Editing, Codeting, dan Tabulasi.

1. Uji Asumsi Klasik

Analisis yang digunakan untuk menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah teknik analisa korelasi Product Momet dari Karl person. Data yang dapat diolah dengan Teknik korelasi Peason Product Moment adalah data yang beskala interval/rasio yang harus memenuhi syarat, data dipilih secara acak, data berdistribusi normal, bersifat linear (Syafril 2019: 91).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengukur distribusi yang ada pada data yang didapat apakah distribusi normal atau tidak normal, sehingga pemilihan statistik dapat dilakukan dengan tepat (Riyanto 2020: 81).

Uji statistik yang digunakan untuk menilai normalitas dalam penelitian ini adalah uji kolmogrov-smirnov. Sugiyono menyebutkan kelebihan dari uji ini adalah tidak menimbulkan persepsi diantara satu pengamat dengan pengamat lain yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik (Riyanto, 2020: 85). Secara analitis uji normalitas data dilakukan melalui perhitungan:

1) Apabila nilai signifikansi lebih besar (>) dari 0,05 maka data terdistribusi secara normal.
2) Apabila nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 maka data tidak tersistribusi secara normal.

b. Uji Linieritas

Santosa & Ashari mengungkapkan bahwa Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier yang bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan (Nugraha, 2022).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, sedangkan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian varibel dalam model yang tidak sama. Gejala

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan variabel dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas untuk menguji ada tidaknya gejala ini.

2. Analisis regresi linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2019), regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan. Regresi linier sederhana adalah metode statistik yangberfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antaravariabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Menurut Priadana (2021), analisis regresi linier sederhana merupakan teknik statistik yang digunakan untuk memahami hubungan antara dua variabel, yaitu satu variabel independen dan satu variabel dependen. Regresi linier sederhana bertujuan untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) berdasarkan nilai variabel independen (X) serta mengetahui bagaimana perubahan X memengaruhi Y. Persamaan regresi linier sederhana dari Y terhadap X dirumuskan sebagai berikut:

$$Y=a+bX$$

Keterangan:
Y = Kepuasan Masyarakat (nilai yang diprediksikan)
a = Konstanta (apabila nilai X = 0)
b = Koefisien regresi sederhana
X = Kualitas Pelayanan dan Kompetensi (nilai variabel independen)

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel. Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Tabel 3.5

Kriteria Koefisien Korelasi

Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,100	Sangat Kuat

3. Uji Hipotesis

a. Uji T (Uji Secara Persial)

Menurut Ghozali (2021), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dengan kata lain, uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel X secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Uji hipotesis (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak pada masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Apabila nilai thitung > ttabel berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Ho ditolak apabila thitung > ttabel dan dapat diterima apabila t hitung < tabel.

1) Uji Koefisien Determinasi (R2)

Menurut Ghozali (2021), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Jadi koefisien determinasi adalah mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X mempengaruhi variabel Y. Semakin besar koefisien determinasi maka semakin baik kemampuan X mempengaruhi Y.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI

DAFTAR PUSTAKA

Anonim: 2010. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).*

Anonim: 2017. *Peraturan Bupati Hulu Sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 Tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).* Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Anonim: 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi.* STIA Amuntai.

Hardani. Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.

Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi).* Yogyakarta: Gava Media.

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Jaya, Mertha. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.

Kantor Kecamatan Amuntai Tengah 2026, *Data Kepegawaian*. Amuntai Tengah: Kantor Kecamatan Amuntai Tengah.

Marwiyah, Siti. 2023. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi.* Probolinggo.

Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta CV.

Pridana, Sidik. 2021. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Tangerang: Pascal Books.

Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: CV Tahta Media Group.

Raihan. 2017. *Metodologi Penelitian*. Universitas Islam Jakarta.

Rifai, Mohammad. 2024. *Pentingnya Standar Pelayanan Pada Organisasi Publik: Penyusunan Dan Penerapan SPM Dan SOP Dalam Pelayanan Publik.* Yogyakarta: CV Budi Utama.

Riyanto, Slamet. 2020. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, Dan Eksperimen.* Sleman: CV Budi Utama.

Santoso, Imam. 2021. *Metodologi Penelitian Kuantitatif.* Tangerang: Indigo Media.

Sinabela, Lijan Poltak. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV.

Syafril. 2019. *Statistik Pendidikan*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Wadji, Farid. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Widina Media Utama.

Winengan. 2021. *Pelayanan Publik: Media Interaksi Pemerintah Dan Masyarakat*. Mataram: Sanabil.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

LAMPIRAN - LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Informasi Umum

Nama : Umur : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan Alamat :

Pendidikan Terakhir : SD/SMP/SMA/S1/S2

Petunjuk Pengisian

1. Data pernyataan ini semata-mata data penelitian dalam rangka menyelesaikan studi.
2. Berilah Tanda (√) yang menjadi pilihan Bapak/Ibu/Saudara (i) di salah satu kolom yang telah disediakan. Dengan Keterangan pilihan jawaban:

   Sangat Setuju = (SS) **Setuju = (S)**

   Tidak Setuju = (TS) **Sangat Tidak Setuju = (STS)**

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Kantor Kecamatan Amuntai Tengah menyediakan fasilitas pendukung pelayanan berupa loket atau meja piket di depan kantor sehingga memudahkan masyarakat menentukan alur mendapatkan pelayanan.				
2	Informasi persyaratan pelayanan dapat diketahui dengan jelas sebelum datang ke kantor kecamatan.				
3	Petugas segera melayani pengunjung saat tiba diruang pelayanan.				
4	Petugas menguasai prosedur pelayanan sehingga pengunjung yakin urusannya akan selesai dengan baik.				
5	Petugas memberikan perhatian dan arahan khususnya yang baru pertama kali berkunjung.				
6	Pengunjung merasa bingung menentukan arah pelayanan karena minimnya petunjuk di bagian depan kantor.				
7	Pengunjung harus bolak balik untuk melengkapi berkas yang kurang terlebih dahulu sebelum proses pelayanan dilakukan.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
8	Pengunjung harus menunggu lama sebelum petugas menanggapi keperluannya.				
9	Informasi mengenai persyaratan pelayanan membuat pengunjung ragu terhadap kelengkapan berkas yang diperlukan.				
10	Pengunjung yang baru pertama kali datang dibiarkan mencari sendiri tempat pelayanan yang dibutuhkannya.				
11	Tersedia nomor antrean yang membuat urutan pelayanan berjalan tertib dan transparan.				
12	Berkas yang disiapkan pengunjung sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan.				
13	Petugas merespons pertanyaan pengunjung mengenai kelengkapan berkas dengan cepat.				
14	Petugas memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan.				
15	Petugas bersikap ramah dan sabar menghadapi pengunjung yang belum memahami alur pelayanan.				
16	Pelayanan berlangsung tanpa system nomor antrean sehingga urutan giliran pengunjung sulit dipantau secara terbuka.				
17	Pengunjung baru mengetahui kekurangan berkas yang dibutuhkan setelah sampai dikator.				
18	Petugas lambat dalam menanggapi pertanyaan pengunjung mengenai alur pelayanan.				
19	Urutan pelayanan menimbulkan keraguan pengunjung mengenai keadilan dalam memperoleh pelayanan.				
20	Pengunjung merasa kurang diperhatikan ketika bertanya mengenai kelengkapan berkas.				
21	Petugas memberikan informasi persyaratan pelayanan secara jelas dan tepat.				
22	Pengunjung dapat menyelesaikan urusan administrasi sesuai waktu yang dijanjikan petugas.				
23	Dokumen yang memerlukan tanda tangan pimpinan dapat diselesaiakan dengan cepat.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
24	Urutan pelayanan pengunjung dilaksanakan secara tertib berdasarkan urutan kedatangan yang lebih awal.				
25	Petugas meluangkan waktu menjelaskan secara personal kepada pengunjung yang kebingungan.				
26	Fasilitas pelayanan yang tersedia belum memadai untuk menunjang kenyamanan pengunjung dalam memperoleh pelayanan.				
27	Waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama akibat berkas yang belum lengkap sejak awal.				
28	Keterbatasan akses menemui pimpinan membuat dokumen masyarakat menumpuk menunggu tanda tangan.				
29	Alur pelayanan yang harus dituju pengunjung masih membingungkan karena belum tersedianya loket/meja piket didepan kantor.				
30	Petugas terburu-buru saat menjelaskan alur pelayanan kepada pengunjung yang masih bingung.				

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Pengunjung merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas.				
2	Pengunjung merasa bahagia dapat menyelesaikan urusan administrasi dengan lancar, tertib dan transparan.				
3	Pengunjung mudah memperoleh informasi persyaratan pelayanan tanpa biaya tambahan.				
4	Pengunjung merasa kecewa karena waktu penyelesaian pelayanan berbeda dengan yang telah ditetapkan karena keterbatasan akses menemui pimpinan untuk meminta tanda tangan.				
5	Pengunjung merasa cemas ketika harus mencari sendiri arah pelayanan yang dituju.				
6	Pengunjung harus mengeluarkan waktu dan tenaga lebih karena bolak-balik melengkapi berkas.				

7	Kejelasan alur dan loket pelayanan membuat pengunjung merasa terlayani dengan baik.				
No	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**TS**	**STS**
8	Pengunjung merasa tenang karena petugas membantu mengarahkan alur pelayanan dengan jelas.				
9	Proses pelayanan dapat diselesaikan dengan biaya yang wajar sesuai ketentuan.				
10	Hasil pelayanan yang diterima sering kali lebih lambat daripada batas waktu yang telah ditentukan karena keterbatasan akses menemui pimpinan untuk meminta tanda tangan.				
11	Pengunjung merasa jengkel karena harus melengkapi berkas yang kurang secara berulang.				
12	Kebingungan mencari informasi alur pelayanan membuat proses menjadi lebih lama dan tidak efisien.				
13	Kelengkapan sarana fasilitas dan prasarana pelayanan membuat pengunjung merasa puas selama berada di kantor.				
14	Pengunjung merasa dihargai atas perhatian petugas selama proses pelayanan berlangsung.				
15	Kemudahan alur pelayanan membuat pengunjung dapat menghemat waktu dan tenaga.				
16	Kelengkapan berkas yang sering kurang membuat pengunjung merasa proses pelayanan berbelit-belit.				
17	Pengunjung merasa kecewa karena pengunjung yang datang belakangan dilayani lebih dulu.				
18	Pengunjung merasa dirugikan waktu karena mengurus kelengkapan persyaratan yang kurang jelas sejak awal.				
19	Kecepatan proses dalam pelayanan sesuai dengan harapan pengunjung.				
20	Pengunjung merasa senang dengan sikap ramah petugas PATEN.				
21	Pengunjung merasa proses pengurusan berkas berjalan efisien tanpa perlu berulang kali datang ke kantor.				

22	Pengunjung merasa proses pelayanan berjalan lambat akibat kendala kelengkapan berkas.				
No	**Pernyataan**	**SS**	**S**	**TS**	**STS**
23	Pengunjung merasa gelisah menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan karena berbeda dengan urutan kedatangan.				
24	Pengunjung harus mengeluarkan biaya transportasi tambahan karena harus bolak balik ke kantor kecamatan.				

TERIMAKASIH TELAH MELUANGKAN WAKTU NYA
UNTUK MENGISI KUESIONER INI 😉