

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Administrasi Publik**



**OLEH
MUKARAMAH
NPM : 2022089**

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : MUKARAMAH

NPM : 2022089

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

JUDUL : **Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara** setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,


Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos, M.A.P
NUPTK. 9260748649230093

Amuntai, 12 Februari 2026

Pembimbing II,


Nida Urahman, M.Pd.
NUPTK. 6935767668230302



Mengetahui


Ketua Prodi Administrasi Publik,

Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NUPTK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta kerabat, sahabat, dan pengikut beliau hingga akhir zaman. Berkat rahmat dan karunianya serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**. Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide, maupun pemikiran sehingga dapat memudahkan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini tepat waktu tanpa ada halangan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Reno Affrian, S.Sos., M.AP, CIQaR, CIQnR. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Ahmad Baihaqi, S.Sos., M.A. Selaku Plt Ketua program studi Administrasi Publik.
3. Ibu Hj. Saidah Hasbiyah, S.Sos., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Nida Urahmah M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis.
5. Seluruh Bapak Ibu dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

6. Bapak Fajriyanur, S.IP. Selaku Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan mau berpartisipasi memberikan informasi serta data-data yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Pandan.
7. Kepada orang tua dan teman-teman di STIA Amuntai yang memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi, dan bimbingan serta doa yang tulus terhadap penulis, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini belum sempurna. Namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini.

Amuntai, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
B. Tinjauan Teoritis	12
1. Pengertian Kualitas	12
2. Pengertian Pelayanan Publik.....	15
3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	18
4. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) .	22
C. Kerangka Pemikiran.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian	28
C. Tipe Penelitian	28
D. Data dan Sumber Data	28
E. Desain Operasional Penelitian	30
F. Teknik Pengumpulan Data.....	31
G. Teknik Analisa Data	32
H. Uji Kredibilitas Data	33

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Daftar Informan	30
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	31

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik suatu bentuk pelayanan yang diberikan instansi pemerintahan atau lembaga kepada masyarakat yang membutuhkan layanan administrasi. Pelayanan publik ini diberikan secara berkesinambungan setiap hari di jam dinas. Pelayanan publik diberikan oleh yang diserahi tugas mengerjakan tugas pemerintahan pegawai. Pegawai ini bekerja mengikuti aturan yang diberikan pemerintah.

Pemerintahan secara umum merupakan suatu organisasi atau lembaga yang diberikan legitimasi (kebebasan) oleh rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi untuk menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan pada suatu negara, serta dilengkapi alat-alat kelengkapan negara. Sehingga dapat diartikan bahwa unsur utama dari pemerintahan tersebut legitimasi dalam bentuk kewenangan oleh masyarakat melalui proses pemilihan umum.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan. Fenomena tersebut juga tampak dalam penyelenggaraan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya dalam pelayanan administrasi. Beberapa permasalahan yang muncul menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum berjalan optimal.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat operasional. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebijakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Pelayanan administrasi terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam suatu tempat. Penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi Kantor/Badan Pelayanan PATEN di Kabupaten atau Kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kantor Kecamatan Sungai Pandan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik masyarakat

dengan kebijakan pelayanan publik yang sering menjadi sorotan adalah layanan publik dibidang pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan Peraturan Bupati Hulu sungai Utara Nomor 25 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis utama, yaitu:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan, merupakan pelayanan yang berkaitan dengan administrasi identitas dan data penduduk. Jenis pelayanan ini meliputi pembuatan kartu keluarga (KK), surat keterangan pindah, surat keterangan kematian, serta surat kependudukan lainnya.
2. Pelayanan perizinan, merupakan jenis pelayanan yang berkaitan dengan pemberian izin kepada masyarakat atau pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan tertentu yang membutuhkan persetujuan dari pemerintah. Jenis pelayanan perizinan yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Pandan meliputi izin mendirikan bangunan (IMB) atau yang kini dikenal dengan persetujuan bangunan gedung (PBG), surat pengantar izin gangguan (HO), surat pengantar izin usaha perdagangan (SIUP), surat pengantar izin tempat usaha (SITU), dan izin usaha mikro kecil (UMK) atau nomor induk berusaha (INB).
3. Pelayanan non-perizinan, merupakan jenis pelayanan administrasi yang tidak memerlukan izin khusus, namun tetap dibutuhkan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan sehari-hari. Di Kantor Kecamatan Sungai

Pandan pelayanan ini meliputi dispensasi nikah, surat rekomendasi penyaluran dana APBDes, surat rekomendasi pencairan APBDes, surat keterangan, serta surat tanda tangan mengetahui atau legalisir.

Berdasarkan hasil observasi sementara diketahui bahwa Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat permasalahan seperti:

1. Permasalahan yang pertama yaitu permasalahan pegawai yang tidak berada ditempat saat jam pelayanan. Masyarakat yang datang pada waktu kerja terkadang harus menunggu cukup lama karena pegawai sedang keluar atau tidak berada di ruang pelayanan. Kondisi ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menghambat proses administrasi, padahal masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
2. Permasalah kedua yaitu masyarakat sering meghadapi perbedaan informasi antara petugas satu dengan yang lain mengenai persyaratan pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat domisili, surat usaha, maupun legalisasi dokumen. Ketidaksesuaian informasi ini menyebabkan masyarakat harus bolak-balik melengkapi berkas karena petugas belum sepenuhnya mengikuti standar prosedur pelayanan (SOP) yang berlaku. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa standar pelayanan administratif belum seragam, dan aspek kepastian prosedur serta transparansi informasi masih rendah.
3. Permasalahan ketiga yaitu keterlambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pembuatan atau legitimasi dokumen kependudukan

seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), atau surat pindah domisili sering kali memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, terutama ketika dokumen tersebut dibutuhkan untuk kepentingan mendesak, misalnya untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, atau layanan kesehatan.

Dalam konteks ini, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting untuk diwujudkan. Menurut Sadiartha dan Suartina (2020), kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama yaitu *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangible* (Bukti Fisik). Melalui penerapan kelima dimensi tersebut, diharapkan Kantor Kecamatan Sungai Pandan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperkuat kinerja aparatur, serta menciptakan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil judul **Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara**

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahanpun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan kualitas pelayanan menurut Sadiartha dan Suartina (2020) sebagai berikut:

1. *Reability* (Keandalan)
2. *Resvonsiveness* (Ketanggapan)
3. *Assurance* (Jaminan)
4. *Empathy* (Perhatian)
5. *Tangible* (Bukti Fisik)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal disiplin ilmu Administrasi Negara khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan bagi Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

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

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

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

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

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

Berikut adalah tabel dari penelitian terdahulu yang sudah penulis paparkan.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

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

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

B. Tinjauan Teoritis

1. Pengertian Kualitas

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

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

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

1. Kesuaian dengan persyaratan/ketentuan
2. Kecocokan untuk pemakai
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan
4. Bebas dari kerusakan
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal
7. Sesuatu yang bias membahagiakan pelanggan

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Pengertian Pelayanan Publik

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

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

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Petugas pemberi pelayanan diharapkan juga dapat melayani sesuai dengan standar yang terdapat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

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

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

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

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

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

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

3. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c. **Prosedur Pelayanan Administrasi Terpadu**

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

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

C. Kerangka Pemikiran

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

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

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

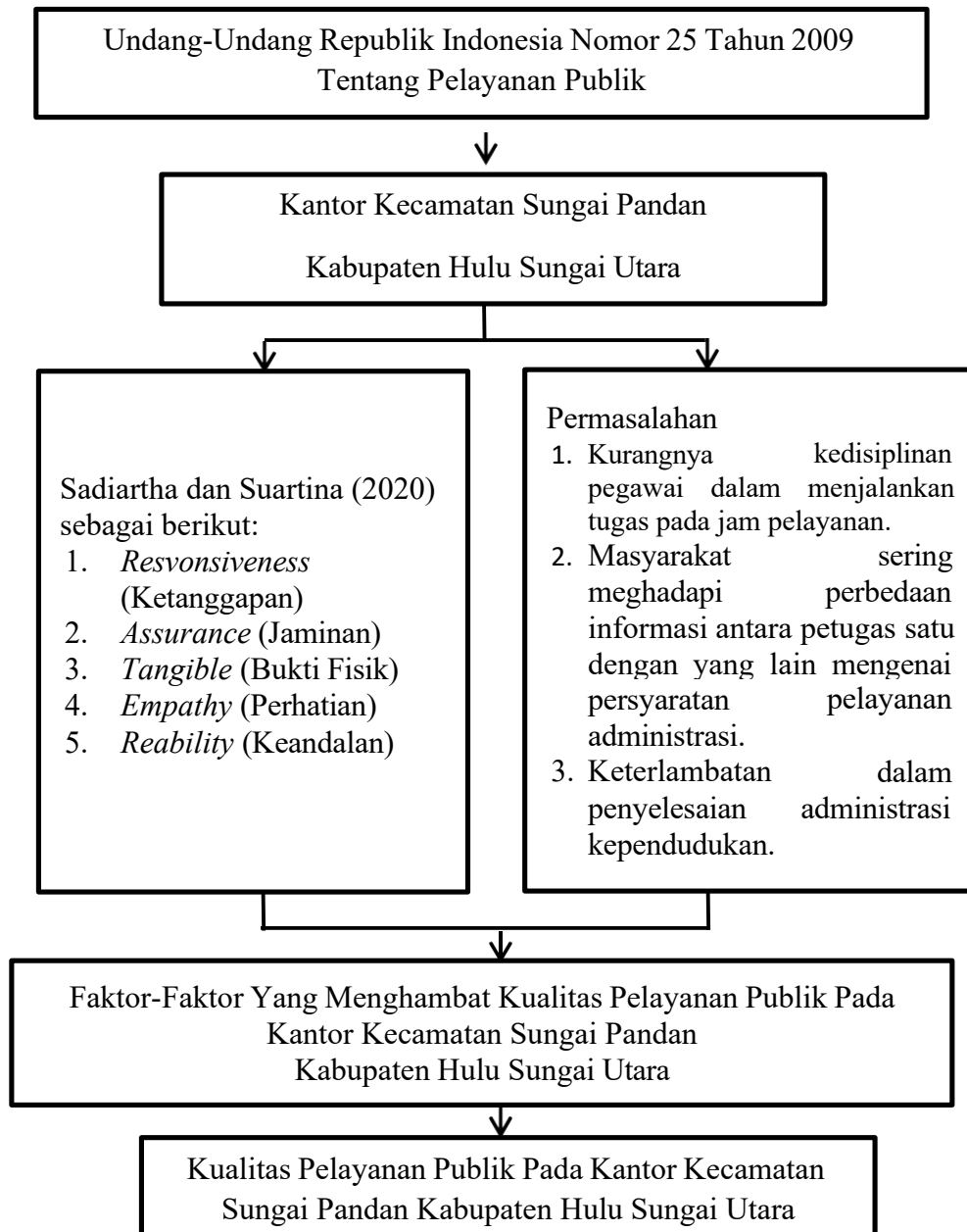
1. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat (*responsive*). Selain untuk mengetahui kualitas pelayanan, peneliti juga ingin mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi suatu permasalahan kualitas pelayanan dan tepat kepada pelanggan, dengan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

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

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

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

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil di lokasi Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Kesatuan, Sungai Pandan Hulu, Kecamatan Sungai Pandan, Kabupaten Hulu Sungai Utara Kode Pos 71419.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan tipe penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh dan sistematis terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

Data adalah keterangan yang diperoleh atau diperlukan serta dikumpulkan melalui penelitian agar mendapatkan data-data yang objektif.

1. Data

a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung pada informan di Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Data dikumpulkan langsung sendiri oleh peneliti dari tempat objek penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer dan diperoleh melalui studi kepustakaan seperti buku, jurnal, dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian, data yang diperoleh dari sumber lain dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya.

2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data itu diperoleh, apabila penelitian menggunakan wawancara dalam pengumpulan data maka sumber data tersebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan baik tulisan maupun lisan. Sumber data dipilih secara *Purposive sampling*.

Data penelitian ini yang penulis pilih untuk melakukan wawancara terdiri dari 10 orang informan, dengan rincian antara lain:

Tabel 3.1
Daftar Informan

No	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Fajriyanur, S.IP	Camat Sungai Pandan	1
2	Hj. Heldawati	Kepala Bagian Kasi Pelayanan, Perekonomian, dan Kesejahteraan Kantor Kecamatan Sungai Pandan	1
3	Kastalani	Staf Pelayanan	1
4	Hamidi, S.Pd	Staf Pelayanan	1
5	Norhayati	Masyarakat	1
6	Siti Farhah	Masyarakat	1
7	Herlinda	Masyarakat	1
8	Ratna	Masyarakat	1
9	Paridah	Masyarakat	1
10	Normiyati	Masyarakat	1
	Jumlah		10

E. Desain Operasional Penelitian

Desain operasional penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. Definisi operasional penelitian mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti, agar pekerjaan lebih mudah dan mendapat hasil yang lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis. Menurut Sugiyono (2019:221) desain operasional merupakan penjabaran dari variabel-variabel penelitian menjadi indikator-indikator yang dapat diukur sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan dan analisis data.

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Publik (Sadiartha dan Suartina, 2020)	1. <i>Reability</i> (Keandalan)	a. Kepastian waktu penyelesaian b. Ketersediaan pegawai di tempat selama jam pelayanan
	2. <i>Resvonsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Kecepatan petugas dalam merespon permintaan layanan masyarakat b. Kesigapan petugas membantu masyarakat saat terjadi kendala pelayanan
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Kemampuan pegawai memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya b. Koordinasi antar pegawai dalam pelayanan
	4. <i>Empathy</i> (Perhatian)	a. Kemampuan memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami masyarakat b. Kepedulian pegawai terhadap kebutuhan dan kesulitan masyarakat
	5. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	a. Fasilitas fisik ruangan b. Penampilan pegawai

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan)

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dan mencatat fenomena yang muncul dan berkaitan dengan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2020:203), yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian untuk melihat secara nyata kegiatan yang sedang berlangsung.

2. Wawancara

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara komunikasi secara langsung terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui guna di pelajari termasuk langkah solusi yang di ambil terhadap permasalahan pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2020:231), yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden atau informan untuk memperoleh informasi yang mendalam.

3. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara melihat dan mempelajari bahan-bahan bacaan, seperti buku-buku, jurnal, dokumen, laporan, perundang-undangan atau data sekunder lainnya yang terdapat pada objek penelitian. Menurut Sugiyono (2020:240), yaitu teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda, foto, video, serta dokumen lain yang mendukung penelitian.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara deskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Data penelitian akan dianalisa sepenuhnya secara kualitatif. Analisa hasil observasi peneliti akan dilakukan melalui tahapan berikut:

1. Pengumpulan data dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang kemudian dilakukan klasifikasi atau pengelompokan data.
2. Data yang sudah diklasifikasikan tersebut kemudian dikategorikan ke dalam berbagai kategori penelitian dalam tabel-tabel, diperiksa, dan diteliti keabsahan datanya.
3. Selanjutnya, data yang sudah diproses akan dianalisa untuk memberikan solusi dan penarikan kesimpulan yang menyeluruh dan tuntas sesuai tujuan penelitian.

H. Uji Kredibilitas Data

Dalam memastikan keabsahan data pada penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Uji kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, menggunakan bahan referensi, serta membercheck.

1. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menghapus jarak antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan oleh narasumber karena telah mempercayai peneliti. Perpanjangan pengamatan melakukan observasi dan wawancara secara mendalam dengan informan, baik yang sudah pernah ditemui maupun informan baru, dalam upaya meningkatkan keakuratan data terkait kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti peneliti melakukan pengamatan secara cermat dan berkelanjutan, memastikan data dan urutan peristiwa direkam secara sistematis serta memeriksa kembali keabsahan data.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi disini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan peneliti, didalam penelitian ini digunakan bahan referensi seperti foto-foto dan dokumen-dokumen yang tersedia pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

4. *Membercheck*

Membercheck merupakan proses mengecek kembali data hasil penelitian dengan meminta konfirmasi dari informan atau sumber data. Tujuannya untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan telah sesuai dengan fakta atau pengalaman yang diberikan oleh sumber data.