

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DI KANTOR KECAMATAN DAHA SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**

AYU NADIA

1910411220053



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DI KANTOR KECAMATAN DAHA SELATAN
KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

A. Nama Mahasiswa : Ayu Nadia Nim : 1910411220053

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 15 Juni 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Widyakanti, S.Sos., M.AP)

NIP. 196811021994032001

(.....)

b. Sekretaris

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si)

NIP. 197706012002121001

(.....)

c. Anggota

(Erma Arivani, S.Sos., M.Sc)

NIP. 198210022005012002

(.....)

Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, 15 Juni 2023
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 15 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3091/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 04 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Ayu Nadia
NIM : 1910411220053
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

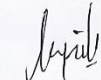
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 80 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

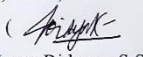

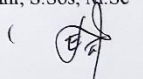
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 15 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Ayu Nadia

1. ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Nadia
Tempat/Tanggal Lahir : Kanamit, 12 September 2000
NIM : 1910411220053
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Alamat Rumah : Jl Negara-Kandangan Desa Banjarbaru RT.03 RK.02 No.83

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Juni 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



Ayu Nadia

NIM. 1910411220053

ABSTRAK

Ayu Nadia, 1910411220053, 2023. “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan”, Dibawah Bimbingan Widyakanti.

Kantor Kecamatan Daha Selatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan PATEN. Masalah terkait dibagian pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Daha Selatan yaitu mengenai ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan yang dibutuhkan masyarakat masih ada yang tidak tepat waktu. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dan (2) Faktor-faktor penghambat pada kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah berjalan dengan cukup maksimal. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphthy* (empati) yang meliputi sikap pegawai yang ramah, cepat tanggap, maupun jaminan biaya pelayanan sudah berjalan dengan maksimal. Sedangkan pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dan *reliability* (kehandalan) masih kurang maksimal dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana serta ketepatan waktu yang belum berjalan sesuai dengan SOP. Faktor-faktor penghambat dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan meliputi: (1) ketidaktepatan waktu dalam pelayanan, (2) sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan (3) ketidaktelitian pegawai dalam mengetik surat.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan diantaranya: (1) Kantor Kecamatan Daha Selatan harus memaksimalkan atau memperbaiki sarana dan prasarana serta penambahan ruang bermain anak-anak dan ruang laktasi untuk ibu menyusui, (2) Kantor Kecamatan Daha Selatan harus memberikan arahan kembali terkait ketelitian pengetikan kepada pegawai.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

ABSTRACT

Ayu Nadia, 1910411220053, 2023. "Quality of District Integrated Administration Services (PATEN) in the South Daha District Office, Hulu Sungai Selatan Regency", Under the Guidance of Widyakanti.

Daha Selatan District Office is one of the government offices whose activities provide public services to the community with a PATEN policy. Problems related to the PATEN service section at the Daha Selatan District Office, namely regarding the timeliness in completing the services needed by the community, are still not on time. Based on this, this study aims to determine: (1) Quality of District Integrated Administration Service (PATEN) in Daha Selatan District Office, Hulu Sungai Selatan Regency, and (2) Inhibiting factors on the quality of District Integrated Administration Service (PATEN) in Office Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan District.

The research method used is qualitative with descriptive type. Sources of data used are primary data and secondary data. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques used the interactive model Miles, Huberman, and Saldana including data condensation, data presentation, and drawing conclusions.

The results showed that the Quality of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency had been running quite optimally. On the dimensions of responsiveness, assurance, and empathy, which include the attitude of employees who are friendly, responsive, and guaranteed service fees, they have run optimally. Meanwhile, the dimensions of tangible (physical evidence) and reliability (reliability) are still not optimal due to the lack of facilities and infrastructure as well as timeliness which have not been carried out in accordance with the SOP. The inhibiting factors in the District Integrated Administration Service (PATEN) at the South Daha South District Office of Hulu Sungai Selatan Regency include: (1) punctuality in service, (2) inadequate facilities and infrastructure, and (3) employee inaccuracies in typing letter.

Suggestions that can be given to improve the Quality of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Daha Selatan District, Hulu Sungai Selatan Regency include: (1) The Daha Selatan District Office must maximize or improve facilities and infrastructure as well as add children's playrooms and lactation rooms for mothers breastfeeding, (2) the South Daha District Office must provide direction regarding the accuracy of typing to employees.

Keywords: Quality, Service, District Integrated Administrative Services (PATEN)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya semata sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “**Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan**”. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik.

Dalam pengerjaannya, peneliti menyadari bahwa skripsi ini dapat dikerjakan dengan baik melalui bantuan dari berbagai pihak baik itu dari segi dorongan, bantuan, motivasi, ide, tenaga, dan pemikiran-pemikiran. Maka dari itu peneliti sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti selama melaksanakan penelitian ini sampai dengan tersusunnya skripsi ini, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M.Si selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Sugeng Kariyadi, S.Sos, MAP selaku Dosen Penasehat Akademik.

5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan masukan dan saran selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Penguji I yang juga telah banyak memberi masukan dan berbagi ilmunya dengan peneliti sehingga skripsi ini bisa selesai.
7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc., selaku Dosen Penguji II yang juga telah banyak memberi masukan dan berbagi ilmunya dengan peneliti sehingga skripsi ini bisa selesai.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk dibangku kuliah.
9. Seluruh Staf pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
10. Bapak Nafarin, SSTP, M.Si selaku Camat Daha Selatan, Bapak Khairuddin, S.ST selaku Sekretaris Camat, Ibu Hj. Murfita Liza, SE selaku Kasi Pelayanan Umum, Bapak H. Bahrhan selaku Pengelola Data Pelayanan, dan Bapak Budi Hariyanto selaku Pengelola Perizinanyang memberikan data dan informasi serta telah membantu peneliti dalam penelitian skripsi ini.
11. Masyarakat yang telah bersedia memberikan data dan informasi serta bersedia diwawancarai oleh peneliti.

12. Orang tua peneliti Bapak Rusliansyah dan Ibu Fitriah yang selalu mendukung serta memberikan do'a, semangat, dan kasih sayang kepada peneliti yang tidak pernah putus setiap waktu.
13. Seluruh sahabat peneliti yang sudah memberikan semangat, motivasi dan selalu memberikan hal-hal positif dalam pengerjaan skripsi.
14. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Publik angkatan 2019 yang sudah kebersamai saat kuliah.

Peneliti sangat menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Sekian dari peneliti, semoga jalan selanjutnya juga diberi kemudahan dan kelancaran.

Banjarmasin, 18 Mei 2023

Peneliti,

Ayu Nadia
1910411220053

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Konsep Pelayanan	14
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	15
2.3.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	18
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	21
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik	21
2.4.1 Manfaat Kualitas Pelayanan Publik	23
2.4.2 Dimensi/Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	24
2.4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Publik ..	29
2.5 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	33
2.5.1 Permendagri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman PATEN	34
2.5.2 Pejabat Penyelenggara PATEN.....	37
2.6 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Pendekatan Penelitian	40
3.2 Tipe Penelitian	41
3.3 Lokasi Penelitian.....	42
3.4 Jenis dan Sumber Data	42
3.5 Infroman Penelitian.....	43

3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	49
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Daha Selatan.....	49
4.1.1 Letak Geografis dan Luas Wilayah Kecamatan Daha Selatan.....	49
4.1.2 Kondisi Demografi Kecamatan Daha Selatan.....	50
4.2 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Daha Selatan.....	53
4.2.1 Struktur Organisasi Kecamatan Daha Selatan.....	54
4.2.2 Visi dan Misi Kecamatan Daha Selatan.....	54
4.2.3 Tugas dan Fungsi Kecamatan Daha Selatan.....	55
4.3 Keadaan Pegawai Kantor Kecamatan Daha Selatan.....	67
4.4 Jenis-Jenis PATEN di Kantor Kantor Kecamatan Daha Selatan.....	69
4.5 Standar PATEN di Kantor Kantor Kecamatan Daha Selatan.....	70
4.6 Sarana dan Prasarana di Kantor Kantor Kecamatan Daha Selatan.....	71
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
5.1 Hasil Penelitian.....	73
5.1.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.....	73
5.1.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.....	99
5.2 Pembahasan.....	101
5.2.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.....	101
5.2.1 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.....	109
BAB VI PENUTUP.....	112
6.1 Kesimpulan.....	112
6.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	114
LAMPIRAN.....	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Hulu Sungai Selatan 2022	5
Tabel 1.2 Jenis Pelayanan di Kantor Camat Daha Selatan 2022.....	7
Tabel 1.3 Pelayanan Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pindah, Surat Dispensasi Nikah	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk di Kecamatan Daha Selatan 2022	51
Tabel 4.2 Jumlah PNS di Kecamatan Daha Selatan 2022	52
Tabel 4.3 Pegawai di Kantor Kecamatan Daha Selatan berdasarkan Tingkat Pangkat dan Golongan 2022.....	68
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai yang Mengurus PATEN di Kecamatan Daha Selatan 2022	68
Tabel 4.5 Jam Kerja di Kantor Kecamatan Daha Selatan 2022	69
Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Daha Selatan 2022.....	72
Tabel 5.1 Hasil Penelitian Kualitas PATEN di Kantor Kecamatan Daha Selatan 2022	97
Tabel 5.2 Matriks Hasil Penelitian Kualitas PATEN di Kantor Kecamatan Daha Selatan 2022	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	39
Gambar 3.1	Komponen-komponen Anslisis Data Model Interaktif	47
Gambar 4.1	Peta Kecamatan Daha Selatan	50
Gambar 4.2	Kantor Kecamatan Daha Selatan.....	53
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Kecamatan Daha Selatan	54
Gambar 4.4	Alur Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Daha Selatan	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	118
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	121
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Dinas Penanaman Modal	122
Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara	123