

**SKRIPSI**  
**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN**  
**(PATEN) DI KANTOR CAMAT CANDI LARAS UTARA**  
**KABUPATEN TAPIN**

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



**NAFIKAMAULIDA**  
**2010411220040**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**BANJARMASIN**  
**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU SATU  
PINTU (PATEN)  
DI KANTOR CAMAT CANDI LARAS UTARA KABUPATEN  
TAPIN**

- A. Nama Mahasiswa : **Nafika Maulida** NIM: 2010411220040
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 25 Juni 2024.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Hj. Aulia, S. Sos., M. AP)  
NIP. 197912262003122001

(.....)

b. Sekretaris

(Dewi Purboningsih, S. AP., M. AP)  
NIP. 198708222020122010

(.....)

c. Anggota

(Trisylvana Azwari, S. Sos., M. AP)  
NIP. 198804112019032010

(.....)

Banjarmasin, 25 Juni 2024

  
Dekan FISIP ULM  
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M.Si  
NIP. 197301221998021001

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S. Sos., M.Si  
NIP. 197506101999032002

## LEMBAR BERITA ACARA



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 Selasa tanggal Dua Puluh Lima bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 026 /UN8.1.13/KP/2024 tanggal 19 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Nafika Maulida  
NIM : 2010411220040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kantor Camat Candi Laras Utara Kabupaten Tapin  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 15.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 80 / A  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

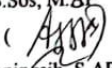


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 25 Juni 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nafika Maulida

1. Ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
(  )
3. Anggota : Trisylyana Azwari, S.Sos, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,



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

## LEMBAR PERNYATAAN

### LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nafika Maulida  
Tempat/Tanggal Lahir : Rantau, 09 Juni 2002  
NIM : 2010411220040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi 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 digunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 1 Agustus 2024  
Mahasiswa yang bersangkutan,



Nafika Maulida

NIM. 2010411220040

## ABSTRAK

**Nafika Maulida, 2010411220040, 2024, Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara Kabupaten Tapin.**  
Di bawah bimbingan Aulia.

Kantor Kecamatan Candi Laras Utara merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan PATEN. Masalah terkait dibagian pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara 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 Candi Laras Utara Kabupaten Tapin, dan (2) Faktor-faktor penghambat pada kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara Kabupaten Tapin.

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 Candi Laras Utara Kabupaten Tapin sudah berjalan dengan cukup maksimal. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (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 Candi Laras Utara Kabupaten Tapin meliputi: (1) ketidaktepatan waktu dalam pelayanan, (2) sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan (3) ketidaktepatan pegawai dalam mengetik surat.

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

**Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, PATEN**

#### ABSTRACT

***Nafika Maulida, 2010411220040, 2024, Quality of Sub-district Integrated Administration Services (PATEN) at Candi Laras Utara Sub-district Office, Tapin Regency. Under the Guidance of Aulia.***

*The Candi Laras Utara District Office is a government office that provides public services to the community under the PATEN policy. The issue related to the PATEN service at the Candi Laras Utara District Office is the timeliness in completing services needed by the community, which still has instances of being late. Based on this, the study aims to determine: (1) The Quality of Integrated Administrative Services (PATEN) at the Candi Laras Utara District Office, Tapin Regency, and (2) The inhibiting factors affecting the quality of Integrated Administrative Services (PATEN) at the Candi Laras Utara District Office, Tapin Regency.*

*The research method used is qualitative with a descriptive type. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation. Data analysis techniques use the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, which includes data condensation, data presentation, and conclusion drawing.*

*The research results show that the Quality of Integrated Administrative Services (PATEN) at the Candi Laras Utara District Office, Tapin Regency, has been running quite maximally. In the dimensions of responsiveness, assurance, and empathy, which include the friendly attitude of the staff, quick response, and service cost assurance, it has been running optimally. However, in the dimensions of tangible (physical evidence) and reliability, it is still less optimal due to the lack of facilities and infrastructure, and the timeliness is not yet in accordance with the SOP. The inhibiting factors in Integrated Administrative Services (PATEN) at the Candi Laras Utara District Office, Tapin Regency, include: (1) untimeliness in service, (2) inadequate facilities and infrastructure, and (3) staff inaccuracy in typing documents.*

*Recommendations to improve the Quality of Integrated Administrative Services (PATEN) at the Candi Laras Utara District Office, Tapin Regency, include: (1) The Candi Laras Utara District Office should maximize or improve facilities and infrastructure and add children's play areas and lactation rooms for breastfeeding mothers, (2) The Candi Laras Utara District Office should provide further guidance on typing accuracy to staff.*

***Keywords: Quality, Service, PATEN***

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Candi Laras Utara Kabupaten Tapin”. Adapun penyusunan skripsi ini dibuat oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Widyakanti, S.Sos., M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberi dukungan kepada penulis.

6. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran dalam membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku Penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Penguji 2 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
10. Seluruh keluarga penulis terutama kedua orang tua, Bapa Isransyah dan Ibu Ernawati; kaka penulis, Rizka Maulida; saudari kembar penulis, Nafila Maulida; dan keponakan penulis, Muhammad Razzan Azraqi Arriyadh yang selama ini mendoakan, memberikan semangat, memberikan tempat ternyaman, dukungan dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu. penulis teman masa kecil yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

11. Teruntuk yang penulis sayangi, Aisyah, Dewi Roseyati, Indie Annbiya Putri Intan Bachlevi, Raisya Dewi, Riri Mardiani, Rina Helmina, Lynda Purnama Sari, Adea Furwanida, dan yang sedang berkuliah di dalam maupun di luar negeri. Terimakasih karena selalu menemani, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama masa-masa kuliah.
12. Mahasiswa dengan NIM 2010312210077 yang telah menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani dan menjadi support system penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan dukungan, semangat, tenaga, dan materi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
13. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Nafika Maulida. Terimakasih karena sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Rasa hormat dan terimakasih penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu semoga Allah SWT memberikan nikmat yang tiada hentinya atas kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu penulis terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, 25 Juni 2024

Nafika Maulida

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>  | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>   | <b>xv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>   |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 8          |
| 1.3 Tujuan.....  | 8          |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....   | 9          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>   | <b>10</b>  |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 10         |
| 2.2 Konsep Pelayan .....   | 11         |
| 2.3 Konsep Pelayanan Publik .....  | 12         |
| 2.3.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....  | 15         |
| 2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik.....  | 18         |
| 2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....  | 19         |
| 2.4.1 Manfaat Kualitas Pelayanan Publik .....  | 20         |
| 2.4.2 Dimensi/Indikator Pelayanan .....  | 21         |
| 2.4.3 Faktor-Faktor Pendukung & Penghambat Kualitas<br>Pelayanan .....   | 27         |
| 2.5 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) .....   | 31         |
| 2.5.1 Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 4<br>Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi<br>Terpadu Kecamatan (PATEN)..... | 32         |
| 2.5.2 Pejabat Penyelenggara PATEN.....   | 33         |
| 2.6 Kerangka Pemikiran .....   | 34         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>37</b>  |
| 3.1 Pendekatan Penelitian .....  | 37         |
| 3.2 Tipe Penelitian .....  | 38         |
| 3.3 Lokasi Penelitian.....   | 38         |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data.....   | 39         |
| 3.5 Informan Penelitian.....   | 40         |

|   |                                     |
|---|-------------------------------------|
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....   | 40                                  |
| 3.7 Teknik Analisis Data .....  | 42                                  |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kecamatan Candi Laras Utara .....   | 45                                  |
| 4.2 Gambaran Umum Kantor Kecamatan Candi Laras Utara .....  | 46                                  |
| 4.2.1 Pemerintah Kecamatan Candi Laras Utara .....  | 47                                  |
| 4.2.2 Visi dan Misi Kantor Kecamatan Candi Laras Utara.....   | 47                                  |
| 4.2.3 Struktur Organisasi.....  | 48                                  |
| 4.2.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kecamatan Candi Laras<br>Utara.....   | 49                                  |
| 4.2.5 Keadaan Pegawai Kantor Kecamatan Candi Laras Utara<br>.....   | 58                                  |
| 4.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan<br>(PATEN) di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara.....                                  | 59                                  |
| 4.2.6 Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan<br>(PATEN) berdasarkan Permendagri Nomor 4 Tahun<br>2010.....                              | 59                                  |
| 4.2.7 Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Candi Laras<br>Utara.....   | 60                                  |
| 4.3 Hasil Penelitian.....   | 61                                  |
| 4.3.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan<br>(PATEN) di Kantor kecamatan Candi Laras Utara<br>Kabupaten Tapin .....                 | 61                                  |
| 4.3.2 Jenis Pelayanan .....   | 64                                  |
| 4.3.3 Persyaratan Pelayanan .....   | 66                                  |
| 4.3.4 Prosedur Pelayanan .....  | 68                                  |
| 4.3.5 Waktu Penyelesaian .....  | 69                                  |
| 4.3.6 Biaya Pelayanan.....  | 71                                  |
| 4.3.7 Pejabat yang Bertanggung Jawab.....   | 72                                  |
| 4.3.8 Sarana dan Prasarana .....  | 73                                  |
| 4.4 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu<br>Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara<br>Kabupaten Tapin ..... | 76                                  |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>   | <b>76</b>                           |
| 5.1 Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan<br>(PATEN) di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara Kabupaten                                  |                                     |

|   |           |
|---|-----------|
| Tapin.....  | 76        |
| 5.2 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu<br>Kecamatan (PATEN) di Kantor kecamatan Candi Laras Utara<br>Kabupaten Tapin ..... | 83        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>   | <b>87</b> |
| 6.1 Kesimpulan.....   | 87        |
| 6.2 Saran .....   | 87        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   |           |

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Daftar Wilayah Kecamatan Candi Laras Utara .....   | 7  |
| Tabel 1. 2 Rekap Layanan di Kantor Camat Candi Laras Utara Tahun 2023 .....   | 7  |
| Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....   | 10 |
| Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Candi Laras Utara dari 2018-2020 .....   | 46 |
| Tabel 4. 2 Daftar Pegawai Kecamatan Candi Laras Utara .....   | 47 |
| Tabel 4. 3 Pegawai di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara berdasarkan Tingkat Pangkat dan Golongan Tahun 2023 .....  | 58 |
| Tabel 4. 4 Jam Kerja pada Kantor Kecamatan Candi Laras Utara .....  | 59 |
| Tabel 4. 5 Fasilitas Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara .....   | 61 |
| Tabel 4. 6 Hasil Penelitian Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara Kabupaten Tapin .....         | 75 |
| Tabel 5. 1 Matriks Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Candi Laras Utara Kabupaten Tapin ..... | 82 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....                               | 36 |
| Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Candi Laras Utara ..... | 49 |