

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN
(PATEN) DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KECAMATAN SUNGAI PINANG**

Sari, H.M. Uhaib As'ad, Beni Akhmad

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NPM 17120193

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN 110 603 6001

Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN 110 908 9201

Email : Ukasyahsary@gmail.com

ABSTRAK

Sari, 17.12.0193'' *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang''* Bimbingan Bapak Dr. H.M. Uhaib As'ad, M.Si sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Beni Akhmad, M.AP sebagai Co Pembimbing. Latar Belakang dan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran Kualitas pelayanan administrasi terpadu serta Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Pinang. Metode Penelitian menggunakan penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan cara wawancara beberapa sumber: Kasubbag Umpeg, petugas pelayanan dan masyarakat di wilayah Kecamatan Sungai Pinang. Hasil penelitian menunjukkan: Kualitas pelayanan publik (a) Dimensi *Tangibel* (berwujud), (b) Dimensi *Reliability* (kehandalan), (c) Dimensi *Assurance* (jaminan), (d) Responsiveness (Daya tanggap) , (e) Dimensi *Empathy* (empati). Kesimpulan Pelayanan Kecamatan Sungai Pinang sudah menerapkan dimensi dalam melakukan pelayanan, tetapi masih ada yang belum sesuai dengan dimensi tersebut.

KATA KUNCI : *Kualitas Pelayanan, Administrasi Terpadu, Adminstrasi Publik.*

ABSTRACT

Sari, 17.12.0193'' *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Pinang''* Guidance of Mr. Dr. H.M. Uhaib As'ad, M.Si as The Main Guide and Mr. Beni Akhmad, M.AP as Co-Guide. Background and purpose of research is to find out the picture of the quality of integrated administrative services as well as factors that affect the quality of public services in Sungai Pinang Subdistrict Office. Research methods use qualitative research. The data was collected by interviewing several sources: Kasubbag Umpeg, service officers and communities in sungai Pinang subdistrict. The results showed: Quality of public service (a) Dimension Tangibel (tangible), (b) Dimension Reliability (reliability), (c) Dimension Assurance (assurance), (d) Responsiveness (Responsiveness), (e) Empathy Dimension (empathy). The conclusion of Sungai Pinang District Service has applied dimensions in performing services, but there are still those that do not match these dimensions.

Key Words: Quality of Service, Integrated Administration, Public Administration

REFERENSI

BUKU :

- DR.H. Dahyar Daraba, M.Si. 2019. *Reformasi Birokrasi & Pelayanan Publik*. JI.Kesatuan 3 No.11 Kelurahan Maccini Parang. Leisyah.
- H. Kriswahyu, Ibnu Firdaus Zayyad, M. Arief Wibowo, Hendi Renaldo, Diani Indah R, Indah Fajarati. 2017.*Standar Layanan Publi Sesuai UU No 25 Tahun 2009*.Jakarta Selatan.Omudsman ri
- BPS Kabupaten Banjar, 2020.*Kecamatan Sungai Pinang Dalam Angka 2020*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Banjar.CV. Karya Bintang Muslim

Jurnal / Artikel :

- Anisa, S. 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Helvetia (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan).
- Susanti, A., Kusmanto, H., & Tarigan, U. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik*.2018 Universitas Medan Area, 47-57
- Nurazizah, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Tahun 2020 dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie.
- ANGGI SYAHPUTRA, Artikel Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penginapan Kurnia Pasir Pengaraian, Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian Tahun 2015.
- Hardiyansyah, H. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media.
- Arini, I. D, 2014, Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo. V OL 2 No 3, 2-9.

Perundang-undangan:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- PP Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan
- Permendagri Nomor 138-270 Tahun 2010 tentang Juknis PATEN
- Perbub Banjar Nomor 25 Tahun 2012 tentang Standar PATEN di Kabupaten Banjar
- Peraturan Bupati Banjar Nomor 16 Tahun 2013 Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Di Lingkungan Pemkab Banjar
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

