

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
KECAMATAN (PATEN)
DI KECAMATAN SEKOLAQ DARAT
KABUPATEN KUTAI BARAT**

Vinsentius Deden, Kus Indarto

**eJournal Administrasi Publik
Volume 14, Nomor 1, 2026**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Kualitas Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat.

Pengarang : Vinsentius Deden

NIM : 1902016095

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 8 Juni 2026

Pembimbing,



Dr. Kus Indarto, M.AP
NIP 197404401 200604 1 001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK

Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan	: eJournal Administrasi Publik
----------------------	---------------------------------------

Volume	: 14
---------------	-------------

Nomor	: 1
--------------	------------

Tahun	: 2026
--------------	---------------

Halaman	: 59-67
----------------	----------------

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SEKOLAQ DARAT KABUPATEN KUTAI BARAT

Vinsentius Deden ¹, Kus Indarto ²

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan PATEN di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat dan mendeskripsikan faktor penghambat kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling dan snowball sampling dalam pemilihan informan. Sumber data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri atas proses pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik (Tangible) masih kurang baik, Keandalan (Reliable) cukup baik, Daya Tanggap (Responsiveness) cukup baik, Jaminan (Assurance) cukup baik, Empati (Empathy) cukup baik, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat kepada masyarakat cukup baik dan masih perlu banyak perbaikan. Faktor penghambat dari kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat berasal dari aspek komunikasi dan aspek sarana prasarana. Dari aspek komunikasi, masih ditemukan adanya miskomunikasi antara pegawai dan masyarakat yang dapat menghambat proses pelayanan. Sementara itu, dari aspek sarana prasarana, keterbatasan fasilitas pendukung seperti laptop, printer, dan AC menjadi faktor yang turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan publik.

Kata Kunci : *Kualitas, Pelayanan, PATEN, Pelayanan Publik, faktor penghambat*

Pendahuluan

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah atau badan administratif untuk masyarakat guna menyanggupi kebutuhan yang di inginkan.

¹ Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: vinsentiusedden@gmail.com

² Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

Kesadaran akan perlunya memberikan pelayanan prima harus dibangun karena sebagian pegawai belum memahami perannya dalam instansi untuk melayani bukan dilayani. Pemerintah memiliki peran yang sangat penting bagi warga negaranya dengan menyediakan layanan publik yang sempurna. Menurut UU No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pelayanan dalam memenuhi keperluan setiap warga negara mulai dari kebutuhan barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang sudah sesuai ketentuan dari peraturan UU yang sudah ditetapkan (Nur Fatimah, 2019).

Pelaksanaan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kabupaten berdasarkan dasar hukum dan pedoman pelaksanaan PATEN diatur oleh Peraturan Daerah atau PERBUB dan pedoman teknis yang memberi kewenangan serta ruang lingkup pelayanan ditingkat Kecamatan berupa perizinan dan non-perizinan termasuk pelayanan administrasi kependudukan yang dikoordinasikan dengan Disdukcapil. Berdasarkan Peraturan Permendagri nomor 4 tentang Kebijakan PATEN yang dikeluarkan pada tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) yang menjadi dasar hukum untuk pelaksanaan pelayanan terpadu di tingkat kecamatan. Pelaksanaan Pelayanan PATEN belum merata sepenuhnya, salah satunya di Kabupaten Kutai Barat. Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Kutai Barat tidak dilaksanakan hingga tahun 2019 di sebabkan oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Barat yang belum sepenuhnya memahami bagaimana peraturan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) karena PATEN merupakan kebijakan dan setiap kebijakan membutuhkan proses sebelum diimplementasikan. Sehingga, kelompok pelaksana pelayanan manajemen dengan tanggung jawab utama mendidik dan menjangkau 16 kecamatan di Wilayah Kabupaten Kutai Barat dengan harapan agar pelaksanaan PATEN dapat berjalan dengan lancar, pihak pemerintah menyediakan anggaran, sarana dan prasarana pendukung, serta penyuluhan dan pelatihan bagi aparat Kecamatan.

Penelitian ini mengambil lokasi di daerah Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat berdasarkan observasi PATEN di Kutai Barat kec. Sekolaq darat masih berkembang sehingga pegawai PATEN berada di tahap pembelajaran dalam memberikan pelayanan terpadu bagi masyarakat dan kecamatan tersebut menjadi salah satu tempat yang mudah untuk dijangkau dan diamati oleh peneliti dibandingkan kecamatan yang lain. Di Kabupaten Kutai Barat, salah satu kecamatannya adalah Kecamatan Sekolaq Darat, ada delapan desa di kecamatan ini, yang mencakup wilayah yang cukup luas yaitu: Sekolaq Darat, Sekolaq Joleq, Sumber Bangun, Sekolaq Oday, Sekolaq Muliaq, Leleng, Srimulyo, dan Sumber Rejo. Sejak tahun 2020, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan sudah ada di Kecamatan Sekolaq Darat. Namun, selama ini, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan tidak berjalan seperti yang diharapkan. Permasalahan utama terletak pada keterbatasan sarana dan prasarana yang masih belum memadai, sehingga menghambat efisiensi pelayanan. Selain

itu, pelayanan dari pegawai masih belum maksimal karena belum semua pegawai menguasai tugasnya dan minimnya pelatihan, yang berdampak pada ketergantungan antarpegawai dan masih adanya pegawai yang tidak hadir pada saat jam kerja, karena harapan masyarakat yang tinggi terhadap pelayanan prima kurang terpenuhi, maka kepuasan masyarakat bagi pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan Sekolaq Darat menjadi kurang terpenuhi.

Kerangka Dasar Teori

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela L.P. (2006:5), publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang memiliki arti masyarakat umum dan Negara, sedangkan dalam bahasa Indonesia memiliki arti umum, banyak orang, atau ramai. Pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan masyarakat oleh sebab itu pelayanan dapat disebut sebagai pelayanan publik. Publik juga dapat didefinisikan secara luas atau umum seperti yang telah dijelaskan di atas.

MENPAN No. 63 Tahun 2004 serta BUMN/BUMD membagi pelayanan pemerintah menjadi tiga kategori. Berdasarkan pengelompokan dan jenis kegiatan jasa yang dihasilkan maka dapat dijelaskan berikut ini; 1) pelayanan administrasi, 2) pelayanan barang, 3) pelayanan jasa.

Pelayanan publik memiliki masing-masing faktor dari peran yang berbeda, namun semuanya sama-sama dapat mempengaruhi dan memberikan kontribusi untuk pelayanan yang baik. Pendapat Moenir (2014:88-119) unsur-unsur berikut berdampak pada penyampaian layanan; 1) faktor kesadaran, 2) faktor aturan, 3) faktor organisasi, 4) faktor pendapatan, 5) faktor keterampilan dan kemampuan, 6) faktor sarana pelayanan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Menurut Fandy, Tjiptono, dan Diana (2003:4) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan memiliki keadaan yang terkait dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga merupakan konsep yang bisa berubah-ubah, contohnya seperti sesuatu yang dianggap berkualitas tinggi saat ini bisa jadi akan dianggap berkualitas rendah pada masa mendatang.

Misi instansi adalah menyediakan produk berupa pelayanan terbaik dan memenuhi harapan pelanggan. Menurut Fandy, Tjiptono, dan Diana (2003:690) mengidentifikasi 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: 1) Bukti Fisik (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), 5) Empati (*Empathy*).

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan yang dilakukan secara

terkoordinasi, terpadu, dan terstandar untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus berbagai bentuk pelayanan administrasi pemerintahan. Pembentukan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kedekatan layanan kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Secara prinsip, PATEN merupakan desentralisasi kewenangan pelayanan dari bupati/wali kota kepada camat, sehingga kecamatan menjadi garda terdepan dalam pelayanan publik. Sinambela, L. P. (2014: 5-6)

Sinambela L. P. (2014) menjelaskan bahwa dalam pelaksanaannya, PATEN menerapkan standar pelayanan yang jelas: jenis layanan, persyaratan, prosedur, pejabat penanggung jawab, waktu penyelesaian, dan biaya (jika ada) semua sudah diatur agar tidak terjadi layanan yang berbelit-belit.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu jenis penelitian metode deskriptif kualitatif. Studi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sekolaq Darat, Kabupaten Kutai Barat. Fokus penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*), juga dikenal sebagai bukti nyata, yang meliputi fasilitas aktual, peralatan, personel, dan saluran komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu dan dengan standar yang tinggi.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.
4. Jaminan (*Assurance*), termasuk keandalan, kesopanan, dan kemampuan tanpa ancaman atau ketidakpastian.
5. Empati (*Empathy*), meliputi yang memerlukan pembangunan hubungan yang mudah, komunikasi yang efektif, dan memahami kebutuhan pelanggan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas yang berkaitan dengan objek penelitian. Wawancara dilakukan secara terstruktur kepada informan yang telah ditetapkan, yaitu pegawai atau staf Kecamatan Sekolaq Darat serta masyarakat pengguna layanan, untuk memperoleh data yang komprehensif mengenai fokus penelitian. Selanjutnya, dokumentasi dimanfaatkan sebagai sumber data pendukung guna melengkapi informasi yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Zeithaml dkk. (2012) menjelaskan bahwa dimensi bukti fisik (*tangibles*) berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana yang tampak secara nyata, termasuk peralatan, sumber daya manusia, dan media komunikasi yang mendukung pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ini belum sepenuhnya optimal, yang terlihat dari masih terbatasnya ketersediaan fasilitas kerja. Setiap bagian hanya didukung oleh satu perangkat komputer atau laptop dan satu printer, sehingga dapat mempengaruhi efektivitas proses pelayanan kepada masyarakat. Kendala teknis seperti printer yang sering bermasalah sehingga pegawai harus menggunakan perangkat di ruangan lain. Pendingin ruangan (AC) yang kurang optimal dan belum mampu menjangkau seluruh ruangan pelayanan. Ketidakkonsistenan kehadiran pegawai di ruang pelayanan saat jam kerja berlangsung. Kondisi tersebut mengakibatkan pelayanan terkadang menjadi kurang efisien dan berpotensi mengurangi kenyamanan masyarakat.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasbiah (2021) pada Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa sarana dan fasilitas pendukung pelayanan yang tersedia sudah cukup memadai dan dapat menunjang pelaksanaan tugas pegawai secara optimal.

2. Kehandalan (*Reliability*)

Menurut Zeithaml dkk. (2012), kehandalan berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Dari hasil penelitian mengenai aspek kehandalan (*reliability*) dalam pelayanan di Kecamatan Sekolaq Darat, dapat disimpulkan bahwa tingkat kehandalan pegawai belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang belum sepenuhnya menguasai tugas pada bidang pekerjaannya masing-masing sehingga sering memerlukan bantuan dari pegawai lain yang lebih memahami pekerjaan tersebut. Selain itu, terbatasnya pegawai yang memiliki keahlian khusus serta tidak adanya pelatihan yang memadai juga dapat menghambat kelancaran proses pelayanan.

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Hasbiah (2021) yang menyimpulkan bahwa pelayanan kepada masyarakat telah dilaksanakan dengan baik dan cukup andal. Demikian pula pada Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat, kualitas pelayanan yang diberikan dinilai sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, upaya perbaikan dan peningkatan pelayanan tetap diperlukan guna mencapai pelayanan yang lebih optimal.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Zeithaml, dkk (2012) responsif yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aspek daya tanggap pelayanan di Kecamatan Sekolaq Darat pada dasarnya sudah cukup baik. Pegawai mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap, terutama

apabila persyaratan dari masyarakat telah lengkap dan sesuai dengan SOP. Dalam kondisi tersebut, proses pelayanan bahkan dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

Temuan penelitian ini memiliki kesamaan dengan hasil penelitian Hasbiah (2021), yang menyimpulkan bahwa aspek daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan baik. Begitu pula di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat, pegawai menunjukkan sikap responsif serta mampu memberikan pelayanan secara cukup cepat dalam menanggapi kebutuhan dan permohonan masyarakat.

4. Jaminan (*Assurance*)

Zeithaml dkk. (2012) menjelaskan bahwa dimensi empati (*empathy*) berkaitan dengan kesediaan pegawai untuk memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan. Hal ini diwujudkan dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta memiliki pengetahuan yang cukup mengenai karakteristik dan kondisi pengguna layanan sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih tepat dan responsif. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa aspek jaminan (*assurance*) dalam pelayanan di Kecamatan Sekolaq Darat pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Pegawai dinilai mampu bersikap sopan, ramah, dan memberikan penjelasan yang jelas sehingga menumbuhkan rasa percaya dan kenyamanan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala berupa sikap pegawai yang terkadang kurang tepat, seperti penggunaan nada tinggi saat berkomunikasi.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasbiah (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih belum optimal akibat rendahnya konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu. Berbeda dengan kondisi tersebut, Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat telah mampu menyelenggarakan pelayanan yang cukup baik kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip-prinsip kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli, sehingga tujuan penyelenggaraan pelayanan publik dapat tercapai dengan cukup baik.

5. Empati (*Empathy*)

Zeithaml dkk. (2012) menjelaskan bahwa dimensi empati (*empathy*) berkaitan dengan kesediaan pegawai untuk memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan. Hal ini diwujudkan dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, serta memiliki pengetahuan yang cukup mengenai karakteristik dan kondisi pengguna layanan sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih tepat dan responsif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pegawai di Kecamatan Sekolaq Darat telah menunjukkan sikap empati dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut tercermin dari sikap sabar, ramah, serta kesediaan pegawai dalam menjelaskan prosedur dan persyaratan secara jelas hingga masyarakat benar-benar memahami. Masyarakat merasa terbantu, puas,

dan tidak mengalami kendala berarti dalam proses pelayanan, sehingga empati yang diberikan pegawai berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Dibandingkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasbiah (2021), di dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pegawai sudah memberikan sikap yang ramah sopan dan lebih mendahulukan kepentingan masyarakat dan hal tersebut sudah sangat memenuhi harapan, sama halnya di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai barat secara keseluruhan para pegawai sudah bersikap baik kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dan mementingkan kebutuhan masyarakat.

Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat

1. Segi Pelayanan

Kualitas pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat pada dasarnya sudah berjalan cukup baik. Namun masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, terutama dalam aspek komunikasi dan ketersediaan pegawai. Miskomunikasi antara pegawai dan masyarakat, serta keterbatasan jumlah pegawai yang tidak selalu standby di loket juga menjadi hambatan dalam kelancaran pelayanan.

Dapat dipahami bahwa komunikasi merupakan salah satu aspek yang tidak dapat dipisahkan dari pelaksanaan pelayanan publik karena menjadi sarana interaksi antara masyarakat dan penyelenggara layanan. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, baik masyarakat maupun penyelenggara pelayanan memiliki hak dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung terwujudnya pelayanan publik yang optimal.

2. Sarana dan Prasarana

Mulyasa (2012) menjelaskan bahwa sarana adalah segala bentuk alat, perlengkapan, atau fasilitas yang dimanfaatkan secara langsung dalam pelaksanaan suatu aktivitas. Adapun prasarana merupakan fasilitas pendukung yang keberadaannya tidak digunakan secara langsung, namun berfungsi untuk menunjang dan memperlancar jalannya kegiatan. Keterbatasan sarana dan prasarana di Pelayanan di Kecamatan Sekolaq Darat merupakan hal yang menjadi faktor penghambat dalam penelitian ini, seperti kurangnya komputer dan printer serta sering terjadinya gangguan pada perangkat elektronik. Selain itu, pemadaman listrik juga menjadi kendala yang tidak dapat dihindari dan turut memperlambat proses pelayanan kepada masyarakat.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat, jika ditinjau berdasarkan lima

dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dan Diana (2003), menunjukkan kondisi yang cukup baik. Pelayanan yang diberikan telah memenuhi sebagian besar indikator kualitas pelayanan, namun masih ditemukan beberapa kekurangan yang memerlukan perhatian dan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Sekolaq Darat dapat dikelompokkan menjadi dua aspek, yaitu aspek pelayanan dan aspek sarana prasarana. Pada aspek pelayanan, masih ditemukan kendala berupa kurang optimalnya komunikasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat. Adapun pada aspek sarana prasarana, hambatan yang dihadapi berkaitan dengan keterbatasan fasilitas pendukung, baik yang digunakan oleh pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan maupun fasilitas yang diperuntukkan bagi masyarakat, seperti komputer, printer, kursi tunggu, dan AC. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan serta tingkat kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sekolaq Darat Kabupaten Kutai Barat, serta temuan terkait berbagai kendala yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan publik, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kecamatan Sekolaq Darat perlu meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan seperti penambahan komputer, printer, serta fasilitas pendukung seperti AC agar proses pelayanan lebih cepat dan nyaman bagi masyarakat.
2. Perlu adanya pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai secara merata serta penempatan pegawai sesuai dengan keahlian agar pelayanan lebih efektif dan tidak bergantung pada individu tertentu.
3. Komunikasi antara pegawai dan masyarakat perlu diperbaiki melalui penyampaian informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami agar tidak terjadi miskomunikasi dalam proses pelayanan.
4. Peningkatan sikap dan etika pelayanan pegawai, terutama dalam hal keramahan dan kesabaran, perlu dilakukan agar dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.
5. Diperlukan perawatan dan pengecekan rutin terhadap fasilitas pelayanan agar tidak sering mengalami kerusakan yang dapat menghambat proses pelayanan.

Daftar Pustaka

- Adnan, T. (2014). *Mendekatkan pelayanan masyarakat melalui pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)*. Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Kota Semarang.
- Fatimah, N. (2019). *Pelayanan publik: Pengertian, karakteristik, hingga tujuannya*.

- Gunawan, I. (2013). *Metode penelitian kualitatif: Teori dan praktik*. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik*. Gava Media.
- Hasbiah. (2021). *Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan*. [Skripsi].
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2009). *Teori komunikasi* (Edisi ke-9). Salemba Humanika.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Moleong, J. L. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa, E. (2012). *Manajemen berbasis sekolah*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2001). *Delivering quality service*. The Free Press.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. (2014). Manajemen pelayanan publik. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Turner, D. P. (2020). *Sampling methods in research design*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2012). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.