

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu unsur fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan secara langsung dengan pemenuhan hak, kebutuhan, dan kepentingan masyarakat. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk menjalankan fungsi administratif dan regulatif, tetapi juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa masyarakat memperoleh pelayanan yang layak, mudah diakses, adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks negara yang menempatkan pelayanan kepada masyarakat sebagai salah satu kewajiban pemerintah, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam melihat sejauh mana penyelenggaraan pemerintahan mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Undang-undang tersebut juga menempatkan peningkatan kualitas pelayanan dan terwujudnya pelayanan yang sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik sebagai bagian penting dari tujuan penyelenggaraan pelayanan public (Pemerintah Republik Indonesia, 2009).

Dengan demikian, pelayanan publik tidak dapat dipandang hanya sebagai aktivitas administratif rutin, tetapi merupakan bagian penting dari hubungan antara

pemerintah dengan masyarakat sekaligus menjadi salah satu sarana untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Sejalan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan meningkatnya tuntutan terhadap tata kelola pemerintahan yang baik, standar pelayanan publik juga mengalami perubahan. Masyarakat pada saat ini tidak hanya mengharapkan pelayanan yang tersedia, tetapi juga menghendaki pelayanan yang cepat, mudah, jelas, transparan, akurat, responsif, dan memberikan kepastian. Masyarakat semakin membutuhkan prosedur pelayanan yang sederhana, persyaratan yang mudah dipahami, waktu penyelesaian yang pasti, aparatur yang kompeten dan ramah, serta sarana pelayanan yang memadai. Tuntutan tersebut menjadikan kualitas pelayanan sebagai persoalan yang semakin penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Data Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menunjukkan bahwa Indeks Pelayanan Publik nasional pada tahun 2024 mencapai 4,02 atau kategori A-/Sangat Baik, meningkat dibandingkan tahun sebelumnya yang berada pada angka 3,93 (Kementerian PANRB, 2025). Peningkatan tersebut menunjukkan adanya perkembangan dalam kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara nasional, namun capaian agregat tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh unit pelayanan pada tingkat daerah telah memiliki kualitas pelayanan yang sama. Bahkan dalam data Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian PANRB, unsur waktu atau kecepatan pelayanan memperoleh indeks 81,1, kompetensi pelaksana 83,5, sistem atau prosedur pelayanan 82,5, dan sarana-prasarana 81,7. Data tersebut memperlihatkan bahwa meskipun penilaian keseluruhan berada pada kategori baik,

aspek kecepatan, prosedur, kompetensi aparatur, serta sarana dan prasarana tetap menjadi unsur yang perlu mendapatkan perhatian dalam peningkatan kualitas pelayanan (Kementerian PANRB, 2025).

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari masih tingginya laporan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Ombudsman Republik Indonesia mencatat bahwa sepanjang tahun 2024 terdapat sekitar 10.837 laporan masyarakat yang diterima dan ditangani, dengan pemerintah daerah menjadi instansi yang paling banyak dilaporkan, yaitu sebanyak 5.146 laporan. Di antara substansi laporan tersebut terdapat 648 laporan terkait administrasi kependudukan dan 181 laporan terkait perizinan. Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik masih menjadi perhatian masyarakat dan pemerintah daerah, khususnya pada layanan yang berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat (Ombudsman Republik Indonesia, 2025). Meningkatnya laporan masyarakat tersebut tidak semata-mata dapat dimaknai sebagai kegagalan pelayanan, karena Ombudsman juga menyatakan bahwa peningkatan laporan menunjukkan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. Namun, data tersebut sekaligus memperlihatkan bahwa kualitas, transparansi, kepastian, responsivitas, dan akuntabilitas pelayanan publik masih membutuhkan pengawasan serta perbaikan secara berkelanjutan (Ombudsman Republik Indonesia, 2025).

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, kecamatan memiliki posisi yang strategis karena menjadi salah satu unit pemerintahan yang berhadapan

langsung dengan masyarakat. Kecamatan berada pada posisi yang relatif dekat dengan masyarakat dibandingkan dengan perangkat daerah di tingkat kabupaten, sehingga berbagai kebutuhan administrasi dan pelayanan masyarakat dapat berinteraksi secara langsung dengan aparatur kecamatan. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan menempatkan kecamatan sebagai bagian wilayah dari daerah kabupaten/kota yang dipimpin oleh camat, sedangkan dalam pelaksanaan tugasnya camat memperoleh pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati/wali kota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan (Republik Indonesia, 2018). Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur kecamatan memiliki arti penting karena pengalaman masyarakat dalam berhubungan dengan pemerintah sering kali terbentuk melalui interaksi mereka dengan unit pelayanan yang paling dekat dengan kehidupan sehari-hari.

Salah satu kebijakan yang dirancang untuk mendekatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada tingkat kecamatan adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). PATEN merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan yang diarahkan untuk memberikan pelayanan administrasi secara terpadu dengan proses yang lebih sederhana, jelas, efektif, dan efisien. Kehadiran PATEN pada dasarnya merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak selalu harus mengurus berbagai kebutuhan administrasinya ke tingkat kabupaten. Penyelenggaraan PATEN memiliki landasan khusus melalui Peraturan

Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sementara penyelenggaraan pemerintahan kecamatan secara lebih luas diatur melalui Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Kerangka pelayanan publik tersebut juga harus ditempatkan dalam prinsip-prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termasuk kepastian pelayanan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan, serta perlakuan yang adil kepada masyarakat (Republik Indonesia, 2009; Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2010).

Secara konseptual, PATEN tidak hanya dapat dinilai dari keberadaan loket atau tersedianya pelayanan administrasi pada kantor kecamatan, tetapi juga perlu dilihat dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan yang secara administratif telah tersedia belum tentu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut telah berjalan secara optimal. Kualitas pelayanan dapat tercermin dari kondisi sarana dan prasarana pelayanan, kemampuan aparatur memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai prosedur, kecepatan serta kesediaan petugas membantu masyarakat, jaminan dan kepastian yang diberikan, serta perhatian dan empati aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, penilaian terhadap pelaksanaan PATEN perlu melihat hubungan antara pelaksanaan pelayanan secara administratif dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, yang memungkinkan kualitas pelayanan dilihat secara lebih menyeluruh dari aspek fisik

pelayanan hingga perilaku dan kemampuan aparatur (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Urgensi peningkatan kualitas pelayanan tersebut juga terlihat dari berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa penyelenggaraan PATEN di berbagai daerah masih menghadapi persoalan yang berbeda-beda. Penelitian Yuliana Kartikawati (2013) berjudul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Yogyakarta” menggunakan pendekatan deskriptif dengan subjek penelitian kepala sekretariat daerah, camat, aparatur, dan penerima layanan di Kecamatan Mergangsan dan Kecamatan Gondokusuman. Penelitian tersebut menemukan bahwa pelaksanaan PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Yogyakarta masih kurang optimal. Beberapa persoalan yang ditemukan antara lain kurangnya kedisiplinan aparatur, sikap empati yang belum optimal, serta ketidakseimbangan antara pelaksanaan kebijakan PATEN dengan sumber daya manusia dan regulasi yang tersedia. Penelitian tersebut memiliki kontribusi dalam menunjukkan bahwa keberhasilan PATEN tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan, tetapi juga oleh kedisiplinan aparatur, sumber daya manusia, dan pelaksanaan kebijakan di tingkat kecamatan. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada konteks Kota Yogyakarta dan lebih menekankan aspek implementasi kebijakan PATEN pada dua kecamatan sehingga belum memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan PATEN pada kecamatan yang memiliki karakteristik wilayah dan konteks pemerintahan yang berbeda seperti Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara (Kartikawati, 2013).

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Vintya Dwi Ramdhani (2015) dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 100 responden masyarakat dan mengukur kualitas pelayanan melalui lima indikator, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PATEN berada pada kategori cukup puas, dengan aspek tangibles dan assurance menunjukkan persoalan yang relatif lebih menonjol, sedangkan reliability, responsiveness, dan empathy berada pada kategori yang lebih baik. Penelitian ini penting karena menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PATEN dapat berbeda pada setiap dimensi pelayanan dan tidak cukup dinilai hanya melalui kesan umum masyarakat. Namun, keterbatasan penelitian tersebut terletak pada penggunaan pendekatan kuantitatif dan kuesioner sebagai instrumen utama, sehingga pengalaman, alasan, dan konteks yang melatarbelakangi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan tidak dapat digali secara mendalam sebagaimana penelitian kualitatif (Ramdhani, 2015).

Selanjutnya, Hesti Yolanda, Izzati Rahmi HG, dan Maiyastri (2017) melakukan penelitian berjudul “Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Six Sigma (Studi Kasus di Kecamatan Kuranji, Padang)”. Penelitian tersebut bertujuan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap PATEN serta mengevaluasi pelayanan publik melalui penilaian masyarakat dengan metode SERVQUAL Six Sigma. Penelitian ini memperlihatkan bahwa pendekatan SERVQUAL dapat digunakan untuk mengidentifikasi

kesenjangan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat dan membantu menentukan aspek pelayanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan. Penelitian tersebut memiliki keunggulan dalam memberikan pengukuran kualitas pelayanan secara lebih terstruktur dan kuantitatif. Akan tetapi, pendekatan SERVQUAL Six Sigma lebih menitikberatkan pada pengukuran kesenjangan dan prioritas perbaikan, sehingga belum secara mendalam menggambarkan proses pelayanan, pengalaman aparatur, hambatan teknis, serta interaksi antara petugas dengan masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN (Yolanda, Rahmi, & Maiyastri, 2017).

Penelitian yang lebih baru dilakukan oleh Sakiah Hasnah (2025) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tenayan Raya Pekanbaru”. Penelitian tersebut secara khusus menganalisis kualitas pelayanan PATEN menggunakan model SERVQUAL yang terdiri atas tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama menempatkan SERVQUAL sebagai kerangka untuk menilai kualitas PATEN. Namun, penelitian Sakiah Hasnah berfokus pada Kecamatan Tenayan Raya Pekanbaru dengan karakteristik wilayah dan organisasi pelayanan yang berbeda dengan Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara. Selain itu, penelitian tersebut tidak secara khusus diarahkan untuk menggambarkan konteks permasalahan pelayanan PATEN di wilayah Aceh Utara, termasuk keterbatasan fasilitas, kesiapan aparatur, kendala teknis, dan pemahaman masyarakat sebagaimana ditemukan dalam penelitian ini (Hasnah, 2025).

elain penelitian tersebut, penelitian Ilham, Dan Buntu Paranoan, dan Enos Paselle (2013) berjudul “Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Implementasi Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 7 Tahun 2012)” juga menunjukkan bahwa PATEN dapat membawa perubahan terhadap kualitas layanan ketika dilaksanakan melalui mekanisme pelayanan yang jelas. Penelitian tersebut menyoroti mekanisme pelayanan, transparansi petugas, ketepatan waktu, kedisiplinan aparatur, sarana dan prasarana, koordinasi antarpetugas, serta keramahan aparatur. Meskipun demikian, penelitian tersebut berfokus pada implementasi kebijakan PATEN berdasarkan regulasi daerah tertentu sehingga konteksnya berbeda dengan penelitian pada Kecamatan Banda Baro (Ilham, Paranoan, & Paselle, 2013).

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa penelitian mengenai PATEN telah banyak dilakukan, baik menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, dan beberapa di antaranya menggunakan SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan. Namun, masih terdapat ruang penelitian yang dapat dikembangkan. Pertama, penelitian terdahulu banyak dilakukan di wilayah perkotaan atau kecamatan dengan karakteristik pemerintahan yang berbeda, seperti Yogyakarta, Padang, Pekanbaru, Samarinda, dan wilayah lain, sehingga temuan penelitian tersebut tidak dapat secara langsung menggambarkan kondisi pelayanan PATEN pada Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara. Kedua, sebagian penelitian lebih menitikberatkan pada pengukuran kepuasan masyarakat atau pengukuran kesenjangan

kualitas pelayanan secara kuantitatif, sedangkan aspek proses pelayanan, pengalaman aparatur, kondisi sarana-prasarana, kendala teknis, keterbatasan sumber daya manusia, dan pemahaman masyarakat perlu digali secara lebih mendalam melalui pendekatan kualitatif. Ketiga, masih terbatas penelitian yang secara bersamaan menghubungkan lima dimensi SERVQUAL dengan faktor-faktor penghambat pelaksanaan PATEN pada tingkat kecamatan dalam konteks lokal Kabupaten Aceh Utara. Dengan demikian, penelitian ini tidak sekadar mengulang penelitian mengenai kualitas PATEN, tetapi berupaya memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai bagaimana kualitas pelayanan tersebut berlangsung dan faktor apa saja yang menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya optimal.

Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara dipilih sebagai lokasi penelitian karena kecamatan ini merupakan salah satu unit pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, Kecamatan Banda Baro memiliki luas wilayah sekitar 42,35 km² dan berdasarkan data kependudukan yang dipublikasikan dalam statistik Kabupaten Aceh Utara, pada tahun 2022 terdapat sekitar 7.991 penduduk di Kecamatan Banda Baro (Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Utara, 2023). BPS juga secara khusus menerbitkan Kecamatan Banda Baro Dalam Angka yang memuat data geografis, pemerintahan, ekonomi, sosial, dan budaya sebagai dasar informasi untuk perencanaan dan pembangunan wilayah (Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Utara, 2023). Data tersebut memperlihatkan bahwa Kecamatan Banda Baro memiliki masyarakat yang membutuhkan akses terhadap

pelayanan pemerintahan di tingkat kecamatan. Dengan demikian, kualitas pelayanan administrasi pada kantor kecamatan menjadi penting karena pelayanan yang diberikan pada tingkat lokal memiliki hubungan langsung dengan kemudahan masyarakat dalam memperoleh layanan pemerintahan.

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara yang telah dilakukan dalam penelitian ini, ditemukan adanya beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kecamatan Banda Baro masih menghadapi sejumlah persoalan. Pada aspek sarana dan prasarana, pihak kecamatan menyampaikan bahwa beberapa fasilitas pelayanan belum terpenuhi secara maksimal, antara lain keterbatasan jumlah komputer, fasilitas ruang tunggu, jaringan internet, dan fasilitas pendukung lainnya. Dari sisi masyarakat, keterbatasan tersebut juga dirasakan secara langsung, terutama pada ruang tunggu dan fasilitas untuk mengisi formulir, sementara kebutuhan fotokopi dokumen tertentu mengharuskan masyarakat mencari fasilitas di luar kantor kecamatan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kondisi pelayanan yang diharapkan, yaitu pelayanan yang mudah, nyaman, cepat, dan didukung fasilitas yang memadai, dengan kondisi fasilitas yang tersedia di lapangan.

Permasalahan tidak hanya terdapat pada aspek fisik pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan keandalan dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan pihak Kecamatan Banda Baro, prosedur pelayanan pada dasarnya telah tersedia dan aparaturnya berupaya menjalankannya, tetapi penyelesaian beberapa jenis pelayanan terkadang membutuhkan waktu lebih lama karena dipengaruhi jenis administrasi yang diurus, kelengkapan dokumen masyarakat, keterbatasan petugas,

maupun kendala teknis. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan prosedur pelayanan saja belum cukup untuk menjamin pelayanan yang cepat dan tepat apabila tidak didukung oleh sumber daya manusia, sarana, sistem administrasi, dan kondisi teknis yang memadai. Dengan demikian, persoalan kualitas pelayanan pada Kecamatan Banda Baro tidak hanya berkaitan dengan bagaimana prosedur ditetapkan, tetapi juga bagaimana prosedur tersebut dapat dilaksanakan secara konsisten dalam situasi pelayanan yang sebenarnya.

Kendala teknis juga menjadi salah satu persoalan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan PATEN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan jaringan internet maupun perangkat komputer dapat menyebabkan proses pelayanan yang membutuhkan sistem atau jaringan mengalami penundaan. Petugas menyampaikan bahwa ketika gangguan tersebut terjadi, diperlukan waktu untuk menunggu jaringan kembali stabil atau melakukan penanganan terhadap perangkat yang bermasalah. Kondisi tersebut memiliki hubungan langsung dengan aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan karena masyarakat membutuhkan proses administrasi yang dapat diselesaikan secara tepat dan cepat. Apabila sistem atau perangkat pendukung mengalami gangguan, proses pelayanan dapat tertunda dan pada akhirnya memengaruhi pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan.

Selain persoalan sarana, prasarana, dan kendala teknis, faktor sumber daya manusia dan pemahaman masyarakat juga menjadi bagian penting dalam pelaksanaan PATEN. Keterbatasan jumlah aparatur dapat menyebabkan beban kerja meningkat ketika jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan bertambah. Pada kondisi

tertentu, petugas harus membagi perhatian kepada beberapa masyarakat sekaligus sehingga perhatian yang diberikan tidak selalu dapat maksimal. Hal tersebut terlihat dari keterangan masyarakat bahwa petugas pada umumnya ramah dan bersedia menjelaskan prosedur, tetapi ketika kondisi pelayanan sedang ramai, perhatian petugas menjadi terbagi sehingga sebagian masyarakat harus menunggu. Di sisi lain, masih terdapat masyarakat yang datang dengan dokumen yang belum lengkap karena belum memahami persyaratan pelayanan secara menyeluruh. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat harus kembali untuk melengkapi dokumen sehingga proses pelayanan menjadi lebih lama. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aparatur, tetapi juga dipengaruhi oleh keterhubungan antara informasi pelayanan, kesiapan masyarakat, kelengkapan persyaratan, serta kemampuan petugas memberikan penjelasan secara mudah dipahami (Mahmuda, Saputra, & Nurrahman, 2022; Azzahra et al., 2025).

Jika kondisi tersebut dikaitkan dengan lima dimensi SERVQUAL, terlihat bahwa persoalan pelayanan PATEN di Kecamatan Banda Baro memiliki beberapa aspek yang perlu dikaji secara lebih mendalam. Pada dimensi tangibles, keterbatasan komputer, ruang tunggu, jaringan internet, serta fasilitas pendukung menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan masih belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi reliability, pelayanan telah diupayakan sesuai prosedur, tetapi ketepatan dan kecepatan penyelesaian masih dapat dipengaruhi oleh kelengkapan berkas, keterbatasan petugas, dan kendala teknis. Pada dimensi responsiveness, petugas berupaya membantu masyarakat, tetapi keterbatasan SDM dan kondisi pelayanan

yang ramai dapat memengaruhi kecepatan respons. Sementara itu, dimensi assurance dan empathy menunjukkan kondisi yang relatif lebih baik melalui sikap sopan, keramahan, perhatian, serta kesediaan petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat. Temuan penelitian Anda sendiri menunjukkan bahwa secara umum PATEN telah berjalan cukup baik, tetapi masih terdapat keterbatasan pada sarana-prasarana, ketepatan waktu, SDM, pemahaman masyarakat, dan kendala teknis.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara kondisi ideal dan kondisi empiris. Secara normatif, PATEN diharapkan mampu menghadirkan pelayanan administrasi yang mudah, cepat, tepat, transparan, efektif, efisien, dan memberikan kepastian kepada masyarakat. Namun, kondisi di Kecamatan Banda Baro menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan fasilitas, ketepatan waktu, kesiapan sumber daya manusia, pemahaman masyarakat, serta gangguan teknis. Dengan kata lain, keberadaan PATEN sebagai kebijakan pelayanan terpadu belum secara otomatis menjamin tercapainya kualitas pelayanan yang optimal. Kesenjangan inilah yang menjadi persoalan utama yang perlu dikaji karena kualitas pelayanan publik pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh keberadaan kebijakan, tetapi oleh kemampuan organisasi dan aparatur dalam menerjemahkan kebijakan tersebut menjadi pelayanan yang benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Atas dasar kondisi tersebut, penelitian mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara menjadi penting dilakukan. Penelitian

ini diperlukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai bagaimana pelaksanaan PATEN berlangsung pada tingkat kecamatan, bagaimana kualitas pelayanan dilihat dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, serta faktor-faktor apa saja yang menghambat tercapainya pelayanan yang lebih optimal. Pendekatan kualitatif digunakan agar penelitian tidak hanya menghasilkan penilaian umum mengenai baik atau kurang baiknya pelayanan, tetapi juga mampu menggali pengalaman aparatur dan masyarakat, proses pelayanan yang berlangsung, kondisi sarana dan prasarana, hambatan teknis, kemampuan aparatur, serta pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai kualitas PATEN dalam konteks lokal Kecamatan Banda Baro.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian mengenai PATEN di Kecamatan Banda Baro memiliki relevansi yang kuat baik dari sisi akademik maupun praktis. Kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kondisi empiris yang masih menghadapi keterbatasan fasilitas, sumber daya, ketepatan waktu, pemahaman masyarakat, dan kendala teknis menjadi dasar utama dilakukannya penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis secara mendalam pelaksanaan PATEN dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaannya. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan**

Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy?
2. Apa saja faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, secara khusus tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan, dan penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).
2. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai kualitas pelayanan publik melalui lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait pelayanan publik dan PATEN pada tingkat kecamatan.

1.4.2 Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

1. Bagi Kecamatan Banda Baro Kabupaten Aceh Utara, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan PATEN melalui perbaikan sarana dan prasarana,

peningkatan kompetensi aparatur, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Bagi Pemerintah Daerah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan dan memberikan dukungan yang diperlukan untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi di tingkat kecamatan.
3. Bagi Masyarakat Kecamatan Banda Baro, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat melalui peningkatan kualitas pelayanan yang lebih mudah, cepat, jelas, transparan, dan responsif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi empiris dalam mengembangkan penelitian mengenai PATEN dan kualitas pelayanan publik pada wilayah atau objek penelitian yang berbeda.