

ABSTRAK

NUR AMALIYAH FUTRI, HAERANA, RISKASARI, 2026, Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Terpadu (PATEN) di Kantor Kecamatan Camba Kabupaten Maros

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas pelayanan PATEN di Kantor Kecamatan Camba Kabupaten Maros berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan terdiri atas Camat, Sekretaris Kecamatan, petugas pelayanan PATEN, dan masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi serta dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PATEN relatif optimal, ditunjukkan oleh kemampuan aparatur dalam melaksanakan pelayanan sesuai prosedur, merespons kebutuhan masyarakat, memberikan informasi dan bantuan, serta menunjukkan sikap ramah dan peduli. Namun, masih ditemukan keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan jaringan internet, penyampaian informasi persyaratan yang belum optimal, ketidakpastian waktu pada pelayanan tertentu, ketidaksesuaian pada dokumen SOP, serta perlunya penguatan kesetaraan pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan diarahkan pada optimalisasi fasilitas, penyebarluasan informasi, pemutakhiran SOP, penguatan standar waktu, dan konsistensi pelayanan yang adil dan setara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, PATEN, SERVQUAL, Pelayanan Publik.