



Implementasi Sistem Pelayanan Publik di Kantor Camat: Refleksi Magang

Siti Chairani Alsyifah

Universitas Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

Alamat: Jl. Gurun Aua, Kubang Putih, Kec. Banuhampu, Kota Bukittinggi

Korespondensi: sitichairani024@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of the public service system at the Sub-district Office through Administrative Services, identify supporting and inhibiting factors in service implementation, and evaluate public perceptions of the quality of services provided. The research method used is qualitative with a descriptive approach, collecting data through interviews, observation, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of PATEN at the Sub-district Office has been running with an organized task structure, where each staff member has a clear role and responsibility in ensuring smooth service delivery. The main supporting factors for service success are professional employee commitment, adequate facilities and infrastructure, and regular coordination and evaluation. However, there are also several obstacles such as limited human resources, suboptimal facilities, and complex bureaucratic procedures that can reduce service effectiveness. Public perceptions of public services are relatively diverse; although many are satisfied with the friendliness and responsiveness of staff, some complain about complicated procedures and long waiting times. Therefore, increasing employee capacity, developing facilities, and simplifying service procedures are important recommendations to improve the effectiveness and satisfaction of public services. Overall, the implementation of PATEN is a significant strategic step in bringing public services closer and easier to the public at the sub-district level, with a focus on continuously improving the quality, transparency, and responsiveness of services.*

Keywords: *Implementation, Administrative Services, Service System*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem pelayanan publik di Kantor Camat melalui Pelayanan Administrasi, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan, serta mengevaluasi persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PATEN di Kantor Camat telah berjalan dengan struktur tugas yang terorganisir, dimana setiap staf memiliki peran dan tanggung jawab jelas dalam menjamin kelancaran pelayanan. Faktor pendukung utama keberhasilan pelayanan adalah komitmen pegawai yang profesional, dukungan sarana dan prasarana memadai, serta koordinasi dan evaluasi yang teratur. Namun, terdapat juga beberapa hambatan seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas yang belum optimal, serta prosedur birokrasi yang masih kompleks yang dapat mengurangi efektivitas pelayanan. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik relatif beragam; walaupun banyak yang merasa puas dengan keramahan dan tanggapan pegawai, beberapa mengeluhkan prosedur yang berbelit dan waktu tunggu yang lama. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pegawai, pengembangan fasilitas, dan penyederhanaan prosedur pelayanan menjadi rekomendasi penting untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan layanan masyarakat. Secara keseluruhan, implementasi PATEN adalah langkah strategis yang signifikan dalam mendekatkan dan mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat kecamatan, dengan fokus pada peningkatan kualitas, transparansi, dan responsivitas layanan yang berkelanjutan.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Administrasi, Sistem Pelayanan

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah segala kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Febriana, Z., & Taupik et al. 2024).

Pelayanan publik mencakup pemenuhan hak-hak warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah dan instansi terkait (Hutapea et al. 2023). Tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Herlina, et al. 2022).

Definisi ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk (Nopendia et al. 2023). Pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, dan transparansi agar tercipta pelayanan yang adil dan berkualitas bagi masyarakat (Maharani et al. 2023).

Tujuan pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan layanan dasar yang bermutu dan merata, mewujudkan keadilan sosial, serta menjamin pemenuhan hak-hak dasar warga negara seperti pendidikan, kesehatan, dan keamanan (Mahendra et al. 2021). Selain itu, tujuan lainnya adalah untuk menciptakan efisiensi dan efektivitas pemerintahan melalui pelayanan yang responsif dan inovatif, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan demi meningkatkan kualitas pelayanan public (Ratna et al. 2020).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, tujuan pelayanan publik meliputi: 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan semua pihak terkait penyelenggaraan pelayanan publik. 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai asas pemerintahan yang baik. 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. 4) Terwujudnya perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan public (Rendy et al. 2023).

Sistem pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berperan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Kantor Camat sebagai instansi pemerintahan tingkat kecamatan memiliki peran strategis dalam memberikan berbagai pelayanan administrasi dan fasilitasi kepada masyarakat secara langsung. Dengan semakin berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas dan kecepatan pelayanan publik, implementasi sistem pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi sangat penting untuk diwujudkan.

Namun, dalam praktiknya, banyak kantor camat yang menghadapi berbagai tantangan dalam mengimplementasikan sistem pelayanan publik, seperti kendala sumber daya manusia, keterbatasan teknologi informasi, hingga proses administrasi yang masih birokratis. Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang sering kali masih rendah dan waktu pelayanan yang kurang optimal.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi sistem pelayanan publik di kantor camat, faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak kantor camat dalam mengoptimalkan sistem pelayanan publik sehingga dapat memenuhi harapan

masyarakat dan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan.

KAJIAN TEORITIS

Sistem pelayanan publik adalah suatu mekanisme atau rangkaian proses yang diselenggarakan oleh institusi pemerintahan atau penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Riani et al. 2021). Sistem ini mencakup berbagai komponen seperti standar pelayanan, pengelolaan pengaduan, sumber daya manusia, sarana-prasarana, serta mekanisme informasi dan komunikasi yang saling terkait untuk menjamin pelayanan yang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat (Tahir et al. 2020).

Dalam konteks Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sistem pelayanan publik merupakan bagian penting yang mengatur bagaimana penyelenggara pelayanan menghadirkan layanan yang memenuhi hak warga negara atas barang, jasa, dan layanan administrative (Anjasmari et al. 2023). Sistem ini juga mengatur pola-pola pelayanan seperti pelayanan terpadu satu atap maupun satu pintu yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah akses masyarakat terhadap layanan public (Anshari et al. 2023).

Komponen sistem pelayanan publik terdiri dari beberapa elemen penting yang saling berkaitan untuk menjamin terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas. Pertama, dasar hukum yang menjadi landasan aturan dan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan public (Arlan et al. 2023). Kedua, persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh layanan tertentu, baik dari sisi teknis maupun administrative (Febriadi et al. 2022). Ketiga, sistem, mekanisme, dan prosedur yang mengatur tata cara pelaksanaan pelayanan, termasuk mekanisme pengaduan masyarakat. Keempat, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang menjamin proses pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan (Noorrahman et al. 2022). Kelima, biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan, dengan ketentuan yang jelas dan transparan. Keenam, produk pelayanan sebagai hasil akhir dari proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai standar yang telah ditetapkan (Paulina et al. 2021).

Selain itu, sarana, prasarana, dan fasilitas pelayanan juga merupakan komponen penting yang mendukung kelancaran pelayanan. Kompetensi pelaksana yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman pegawai pelayanan juga menentukan mutu layanan yang diberikan (Setiawan et al. 2022).

Pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana bertujuan untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai standar, sementara penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat menjadi bagian dari proses perbaikan pelayanan (Rifani et al. 2021). Jaminan pelayanan serta jaminan keamanan dan keselamatan dalam pelayanan publik juga menjadi komponen yang tidak kalah penting demi memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat pengguna layanan (Paulina et al. 2023).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian dengan judul "Implementasi Sistem Pelayanan Publik di Kantor Camat" adalah metode kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk memperoleh gambaran mendalam tentang bagaimana proses implementasi sistem pelayanan publik berjalan di kantor camat secara nyata dan kontekstual. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam dengan para informan kunci, observasi langsung aktivitas pelayanan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelayanan publik di kantor camat. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisir, mengelompokkan, dan menginterpretasikan hasil pengumpulan data untuk menjelaskan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut. Pendekatan kualitatif ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara utuh dan menghasilkan deskripsi yang komprehensif tentang keberhasilan dan kendala dalam implementasi sistem pelayanan publik di tingkat kecamatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Implementasi Sistem Pelayanan Publik di Kantor Camat

Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), setiap staf memiliki tugas dan tanggung jawab yang terstruktur untuk menjamin kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut rincian tugas dan tanggung jawab tiap staf:

1. Camat

Bertanggung jawab sebagai pimpinan penyelenggaraan PATEN, Camat mengkoordinasikan seluruh aktivitas pelayanan dengan mengadakan rapat koordinasi secara rutin untuk menyamakan persepsi dan meningkatkan sinergi antar pegawai dan unit terkait. Camat juga memastikan standar pelayanan terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan melakukan pengawasan langsung ke pelaksanaan di lapangan. Selain itu, Camat melakukan evaluasi kinerja pelayanan untuk mengidentifikasi kendala dan mencari solusi perbaikan agar pelayanan publik yang diberikan lebih efektif, efisien, dan memuaskan masyarakat. Koordinasi yang terstruktur ini penting agar seluruh proses pelayanan di PATEN berjalan lancar dan hasilnya sesuai dengan harapan..

2. Sekretaris Kecamatan

Sekretaris Kecamatan memiliki tugas utama membantu Camat dalam pengelolaan administrasi dan fasilitasi koordinasi antar bagian. Tugasnya mencakup mengorganisir staf di lingkungan kecamatan serta mengelola dokumentasi dan laporan pelayanan. Sekretaris Kecamatan bertanggung jawab mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan administrasi meliputi ketatausahaan, ketatalaksanaan, kepegawaian, urusan surat menyurat, kearsipan, serta perpustakaan. Selain itu, Sekretaris Kecamatan juga menyusun rencana kegiatan dan anggaran, memimpin distribusi tugas, mengevaluasi kinerja staf, serta memfasilitasi pelaksanaan administrasi keuangan dan pelaporan.

Dalam hal koordinasi, Sekretaris Kecamatan bertugas memfasilitasi komunikasi dan sinergi antara unit organisasi di lingkungan kecamatan serta instansi terkait untuk kelancaran pelayanan publik. Sekretaris Kecamatan juga memastikan pelaksanaan standar operasional prosedur dan mendukung pengawasan serta evaluasi pelaksanaan tugas kecamatan. Tugas lainnya termasuk mengelola data dan informasi, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai peraturan perundang-undangan.

3. Kepala Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan memiliki tugas memimpin pelaksana teknis pelayanan di Kantor Camat dan bertanggung jawab langsung kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan. Kepala Seksi mengatur jadwal kerja petugas pelayanan agar proses administrasi terpadu (PATEN) berjalan lancar dan sesuai standar. Selain itu, Kepala Seksi mengawasi pelaksanaan pelayanan di loket, memastikan semua prosedur dipatuhi dan pelayanan diberikan tepat waktu.

Dalam menangani pengaduan dan masalah selama proses pelayanan, Kepala Seksi bertugas menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat dengan melakukan koordinasi dan mencari solusi bersama tim dan aparat terkait. Kepala Seksi juga menyusun dan melakukan pemantauan, pengendalian, serta evaluasi terhadap kinerja pelaksanaan PATEN untuk memastikan pelayanan memenuhi standar regulasi. Selain itu, Kepala Seksi melaksanakan koordinasi dengan perangkat daerah dan instansi terkait lainnya untuk mendukung kelancaran pelayanan administrasi terpadu di kecamatan.

4. Petugas Pelayanan Locket

Petugas Pelayanan Locket bertugas menangani penerimaan permohonan dari masyarakat secara langsung, melakukan verifikasi dokumen yang diajukan untuk memastikan kelengkapan dan keabsahannya, serta memproses administrasi sesuai dengan prosedur yang berlaku. Petugas ini juga bertugas memberikan informasi yang jelas dan memadai kepada pemohon mengenai proses dan persyaratan layanan, sehingga pemohon dapat memahami alur pelayanan. Petugas loket memastikan bahwa pelayanan diberikan tepat waktu dan sesuai standar agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterimanya.

5. Petugas Pengaduan

Petugas Pengaduan bertugas menerima keluhan, saran, atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Petugas ini kemudian menindaklanjuti aduan tersebut dengan melakukan koordinasi bersama bagian atau petugas terkait untuk mencari solusi atas permasalahan yang timbul. Petugas pengaduan juga memberikan feedback kepada masyarakat sebagai bentuk tindak lanjut sehingga masyarakat merasa diperhatikan dan adanya transparansi dalam penyelesaian masalah.

Proses implementasi sistem pelayanan publik di Kantor Camat umumnya mengikuti beberapa tahapan yang sistematis. Pertama adalah tahap persiapan yang meliputi penentuan objek pelayanan, koordinasi dengan pihak kantor camat, serta

pembentukan tim pelaksana pelayanan. Tahap ini bertujuan memastikan kesiapan sumber daya dan administrasi untuk pelaksanaan pelayanan publik secara efektif.

Selanjutnya adalah tahap pelaksanaan yang mencakup penerapan sistem pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, seperti pelayanan administrasi terpadu yang dilakukan melalui satu pintu atau satu loket (sistem PATEN). Pada tahap ini, petugas pelayanan menjalankan proses mulai dari penerimaan permohonan masyarakat, pemrosesan data, hingga penyerahan hasil pelayanan. Seluruh kegiatan ini dilakukan dengan penerapan prosedur yang mengutamakan kecepatan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Tahap berikutnya adalah evaluasi yang dilakukan untuk menilai efektivitas dan efisiensi sistem pelayanan, termasuk mengidentifikasi kendala, hambatan teknis maupun non-teknis, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Evaluasi ini menjadi dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

Terakhir adalah tahap pelaporan yang mencatat hasil pelaksanaan dan menjadi bentuk pertanggungjawaban terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Proses implementasi ini tidak hanya menekankan pada kepatuhan terhadap peraturan pelayanan, tetapi juga pada peningkatan kapasitas petugas, penggunaan teknologi informasi, dan transparansi layanan agar pelayanan publik di kantor camat dapat berjalan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Langkah pelaksanaan PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) yang relevan untuk kantor camat meliputi beberapa tahap berikut:

a. Tahap Pemenuhan Syarat Substantif

Camat mengajukan surat permohonan kepada Bupati sebagai bukti kesiapan kecamatan untuk menyelenggarakan PATEN. Tim Teknis PATEN kemudian menelaah permohonan tersebut dan melakukan fasilitasi pelimpahan sebagian wewenang Bupati kepada Camat agar dapat melaksanakan pelayanan administrasi terpadu ini.

b. Tahap Pemenuhan Syarat Teknis

Tim Teknis PATEN melakukan inventarisasi sarana dan prasarana serta personil pelaksana di kecamatan. Camat bersama timnya menyiapkan fasilitas seperti meja pendaftaran, loket pelayanan, tempat pembayaran, dan ruang pengaduan masyarakat agar pelayanan berjalan lancar dan terorganisir.

c. Tahap Pemenuhan Syarat Administratif

Tim Teknis membantu penyusunan dan penetapan standar pelayanan PATEN yang meliputi jenis layanan, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya, serta prosedur pelayanan. Standar ini kemudian disahkan melalui Peraturan Bupati sebagai pedoman operasional.

d. Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara PATEN

Setelah ketiga syarat tersebut terpenuhi, kecamatan diusulkan dan ditetapkan secara resmi sebagai penyelenggara PATEN. Hal ini diikuti dengan pelaksanaan

sosialisasi kepada masyarakat dan perangkat desa/lurah agar layanan diketahui luas oleh masyarakat.

e. Pelaksanaan dan Pengawasan

Camat bertanggung jawab mengkoordinasi dan mengendalikan pelaksanaan PATEN dengan dukungan sekretaris kecamatan dan pelaksana teknis. Pelayanannya meliputi penerimaan, proses, pengaduan, dan penyerahan hasil pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan.

f. Evaluasi dan Perbaikan

Dilakukan evaluasi rutin atas pelaksanaan PATEN untuk mengetahui efektivitas, kecepatan, dan kepuasan masyarakat. Hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan berkelanjutan demi meningkatkan mutu layanan publik di kecamatan.

Langkah-langkah ini bertujuan memudahkan masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan terjangkau langsung di tingkat kecamatan tanpa harus ke tingkat kabupaten, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan.

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat

Faktor pendukung utama antara lain adalah kesadaran dan komitmen pegawai untuk memberikan pelayanan yang ikhlas, profesional, dan sesuai prosedur. Selain itu, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai seperti fasilitas komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan yang nyaman sangat membantu kelancaran proses administrasi. Koordinasi yang baik antar staf serta penyelenggaraan evaluasi rutin, termasuk penggunaan kotak saran untuk menerima masukan masyarakat, juga meningkatkan kualitas pelayanan. Faktor lain adalah responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat dengan keramahan dan kecepatan, serta transparansi dalam prosedur yang memudahkan masyarakat mendapatkan informasi.

Faktor pendukung dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat meliputi:

1. Kesadaran dan komitmen pegawai untuk melayani masyarakat dengan ikhlas, profesional, dan sesuai prosedur. Pegawai yang memiliki tanggung jawab moral dan etika pelayanan akan memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas.
2. Sarana dan prasarana yang memadai, seperti fasilitas komputer, jaringan internet yang stabil, ruang tunggu yang nyaman, dan perlengkapan administratif yang lengkap, sangat membantu kelancaran proses administrasi.
3. Koordinasi yang baik antar staf dan unit kerja yang terlibat dalam pelayanan, serta adanya evaluasi rutin yang dilakukan secara berkala untuk mengidentifikasi hambatan dan melakukan perbaikan.
4. Adanya kotak saran sebagai media bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik, saran, dan keluhan yang dapat menjadi bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Responsivitas pegawai dalam memberikan pelayanan, termasuk keramahan dan kecepatan dalam melayani masyarakat, serta transparansi dalam prosedur pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi.

6. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan agar masyarakat lebih memahami dan dapat memanfaatkan layanan dengan baik.

Sedangkan faktor penghambat yang sering dijumpai meliputi keterbatasan pengetahuan dan keterampilan staf dalam menggunakan teknologi dan fasilitas kantor, gangguan teknis seperti sering padamnya listrik yang menyebabkan penundaan pelayanan, dan ketidakhadiran pegawai saat jam pelayanan. Selain itu, birokrasi yang masih rumit dan adanya pegawai yang kurang responsif atau kurang ramah terhadap masyarakat dapat menurunkan kualitas pelayanan. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat juga menjadi penghambat, sehingga pemohon kurang memahami tata cara yang benar.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat meliputi:

1. Keterbatasan jumlah pegawai yang menyebabkan beban kerja tinggi dan pelayanan menjadi kurang optimal.
2. Kurangnya kemampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi komputer dan perangkat lunak yang digunakan, sehingga memperlambat proses administrasi.
3. Sarana dan prasarana yang terbatas, seperti ruang tunggu yang tidak nyaman, fasilitas pelayanan yang kurang memadai, serta perangkat kantor yang sering mengalami kerusakan.
4. Terbatasnya akses informasi pelayanan yang menyebabkan masyarakat kurang memahami prosedur dan persyaratan layanan yang ada.
5. Birokrasi yang rumit dan waktu penyelesaian pelayanan sering terlambat, sehingga membuat proses pelayanan menjadi tidak efisien dan masyarakat harus mengulang kunjungan.
6. Kurangnya responsivitas pegawai dalam melayani masyarakat, baik dari sisi kecepatan maupun keramahan, yang berpengaruh pada kepuasan pengguna layanan.
7. Kondisi fisik kantor yang kurang mendukung, seperti bangunan yang sudah tua, ruangan yang sempit, serta fasilitas seperti pendingin ruangan (AC) dan televisi yang tidak berfungsi.

Solusi untuk mengatasi penghambat ini antara lain dengan penambahan dan pelatihan pegawai, perbaikan sarana prasarana, optimalisasi penggunaan teknologi, serta peningkatan komunikasi dan edukasi kepada masyarakat terkait layanan publik di kantor cama

Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat umumnya terdiri dari beberapa aspek yang dinilai oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan penelitian di Kecamatan Anggana, Kabupaten Kutai Kartanegara, persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik masih dianggap kurang baik. Masyarakat sering mengeluhkan prosedur pelayanan yang tidak jelas, berbelit-belit, serta kurangnya transparansi standar operasional pelayanan. Hal ini menyebabkan masyarakat merasa kecewa dan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

Selain masalah prosedur, masyarakat menilai ketepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana yang ada, serta kejelasan teknis yang diterima masih kurang. Ketersediaan fasilitas penunjang seperti tanda petunjuk alur pelayanan juga dirasakan tidak memadai. Faktor lain yang memengaruhi persepsi negatif adalah adanya "faktor halo", di mana kesan pertama yang kurang baik terhadap petugas pelayanan mempengaruhi penilaian keseluruhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

Peran Pegawai dalam Meningkatkan Efektivitas Sistem Pelayanan Publik di Kantor Camat

Peran pegawai sangat penting dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan publik di Kantor Camat. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi dan sikap profesional dapat menjalankan tugas secara optimal sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Efektivitas pelayanan bergantung pada disiplin waktu, kemampuan teknis, dan komunikasi yang baik antar pegawai maupun dengan masyarakat.

Pegawai yang responsif dan proaktif dalam menyelesaikan masalah serta memberikan informasi yang jelas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, kinerja pegawai yang baik juga didukung oleh kepemimpinan Camat yang mampu mengarahkan, memotivasi, serta melakukan pengawasan secara efektif sehingga pelayanan berjalan lancar dan terkoordinasi dengan baik.

Pelatihan dan peningkatan kompetensi pegawai menjadi strategi penting untuk memastikan pegawai mampu mengoperasikan teknologi dan menjalankan prosedur pelayanan dengan tepat. Suasana kerja yang kondusif, ketersediaan fasilitas memadai, serta kerja sama tim yang solid juga menunjang efektivitas pelayanan publik di lingkungan kantor camat.

Secara keseluruhan, peran pegawai yang disiplin, kompeten, dan berorientasi pada pelayanan menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkualitas di Kantor Camat

KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi Sistem Pelayanan Publik melalui Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat telah berjalan dengan struktur tugas yang jelas serta mengikuti tahapan persiapan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan. Keberhasilan pelaksanaannya didukung oleh komitmen pegawai, responsivitas, transparansi, koordinasi yang baik, serta sarana-prasarana yang memadai, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan SDM, fasilitas, birokrasi yang rumit, dan minimnya sosialisasi. Persepsi masyarakat menunjukkan masih adanya ketidakjelasan prosedur, keterlambatan pelayanan, dan fasilitas yang belum optimal, sehingga peran pegawai menjadi sangat penting dalam meningkatkan efektivitas layanan melalui disiplin, profesionalisme, dan orientasi pada kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, PATEN menjadi langkah strategis untuk mempermudah akses layanan, meningkatkan transparansi, serta memperkuat kualitas pelayanan publik, sehingga perbaikan berkelanjutan dan penguatan SDM menjadi kunci utama tercapainya pelayanan publik yang efektif dan berkeadilan.

DAFTAR REFERENSI

- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'Kinerja Pegawai Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (Uppd) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53
- Febriadi, H. (2022) 'Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Pemilu Langsung Di Indonesia', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Febriana, Z., & Taupik, M. (2024). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck) Dilihat Dari Aspek Responsiveness (Ketanggapan) Pada Polres Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 7(2), 1373–1386.
- Herlina, D. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sukajaya Kecamatan Purba Ratu Kota Tasikmalaya. *JAK PUBLIK (Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik)*, 3(2), 1–7.
- Hutapea, C. (2023). Perkembangan Kecamatan Dalam Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Kelurahan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1).
- Maharani, D. A., Usman, O., & Rachmadania, R. F. (2023). Analisis Pelayanan Publik Melalui Website PPID Pada Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1), 80–90.
- Mahendra, R., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 5(4), 1603–1608.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Nopendia, M., Bustami, E., & Bustian. (2023). Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara (JAN) Maha*, 5(7).
- Paulina, S. (2021) 'Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Dikantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Pada Masa Pandemi Covid 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39
- Paulina, S. (2023) 'Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan', *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

- Ratna, Y., Darmawan, E. D., & Sudewa, J. (2020). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Ilmu Sosial*, 4(1).
- Rendy, Rahman, Hasran, & Nuddin. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Panakukang Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 14(1). <https://doi.org/10.47030/administrasita.v14i1.517>
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Pada Plasa Telkom Amuntai Area Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Inovatif*, 3(1).
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22– 27.
- Tahir, A., Abdussamad, Z., & . D. (2020). The Determinants of Personality Formation of Public Services in the Local Government of Pohuwato Regency, Gorontalo. *Brain. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience*, 11(1), 157–177. <https://doi.org/10.18662/brain/11.1/21>