

PERANAN ETIKA PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT KECAMATAN KERTAPATI KOTA PALEMBANG

Nofa Yudeni

Administrasi Publik, STIA Satya Negara Palembang

email: N.Yudeni243@Gmail.com

Nofa Yudeni, 2024, Peranan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang, Jurusan Administrasi Publik pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara (STIA) Satya Negara Palembang, Pembimbing Utama (I) H. Suparman, S.Sos., S.Pd.I., M.Si dan pembimbing pendamping (II) Aryanisila, S.E., M.M., M.Si.

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang menuntut kualitas dan efisiensi yang tinggi. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan suatu instansi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk mengukur kinerja suatu instansi pemerintah. Masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan akan cenderung lebih mendukung program-program pemerintah. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Analisa data dilakukan dengan cara teknik Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian di Kantor Camat Kertapati Palembang, Penulis menyimpulkan bahwa. Pelayanan telah mengedepankan prinsip etika seperti akuntabilitas, kompetensi, loyalitas, adaptivitas, dan kolaborasi, tercermin dari komitmen aparatur dalam memberikan layanan yang cepat, ramah, dan transparan, serta upaya evaluasi dan pelatihan berkelanjutan. Secara umum, masyarakat merasa cukup puas, Namun, masih ada keluhan terkait keterlambatan pegawai saat jam sibuk, kurangnya sosialisasi persyaratan untuk kepengurusan beberapa dokumen surat yang diperlukan oleh warga, serta perlunya perbaikan fasilitas dan sistem pengaduan. Oleh karena itu, meskipun pelayanan sudah cukup optimal, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya dalam teknologi informasi, kualitas sarana, dan komunikasi, untuk mencapai pelayanan publik yang prima

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Etika.

I. PENDAHULUAN

Undang-Undang No. 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) mencakup berbagai perubahan penting untuk meningkatkan profesionalitas dan etika pegawai ASN. Beberapa pokok utama meliputi penguatan pengawasan sistem merit, kesejahteraan pegawai ASN (termasuk PNS dan PPPK), serta digitalisasi manajemen ASN, salah satunya penjelasan mengenai Etika pegawai. Kode etik ini memberikan ajaran dan asas yang menjadi pedoman bagi pegawai dalam

menjalankan tugas dan mencegah tindakan yang tidak bermoral. Etika pegawai adalah panduan moral yang mendasari tindakan para pegawai ASN.

Etika Aparatur Negeri Sipil (ASN) Diatur dalam Undang Undang No 20 Tahun 2023 pada pasal 4 Ayat 2 yang berbunyi :

Nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan kode perilaku ASN sebagai berikut:

- a. berorientasi pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan

- prima demi kepuasan masyarakat, meliputi:
1. memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
 2. ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan
 3. melakukan perbaikan tiada henti;
- b. akuntabel, yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan, meliputi:
1. melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi;
 2. menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien; dan
 3. tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan;
- c. kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, meliputi:
1. meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
 2. membantu orang lain belajar; dan
 3. melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik;
- d. harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan, meliputi:
1. menghargai setiap orang tanpa membedakan latar belakang;
 2. suka menolong; dan
 3. membangun lingkungan kerja yang kondusif;
- e. loyal, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, meliputi:
1. memegang teguh ideologi Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah;
 2. menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara; dan
 3. menjaga rahasia jabatan dan negara;
- f. adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan, meliputi:
1. cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
 2. terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan
 3. bertindak proaktif;
- g. kolaboratif, yaitu membangun kerja sama yang sinergis, meliputi:
1. memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
 2. terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan
 3. menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk bersama.

Pelayanan administrasi di kecamatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling sering berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan administrasi di kecamatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Namun, seringkali ditemukan permasalahan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi di kecamatan, seperti lambatnya proses pelayanan, kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat, dan sikap pegawai yang kurang ramah.

Kecamatan di kota Palembang juga diharuskan memiliki pelayanan yang prima terhadap masyarakatnya salah satu kantor Camat yang melakukan pelayanan publik yaitu Kantor Camat Kecamatan Kertapati. Hal ini bertujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan kemudahan akses pelayanan kepada warga kecamatan Kertapati untuk mengurus pelayanan perizinan dan non perizinan yang telah dapat dilakukan oleh Kecamatan Kertapati.

Pelayanan Administrasi Kecamatan pada Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang merupakan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang terikat pada ketentuan dalam peraturan Perundang-Undangan. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia

Tahun 1945 merupakan hukum dasar tertulis yang berkedudukan sebagai hukum dasar bagi setiap pembentukan peraturan perundang-undangan yang ada dibawahnya.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kertapati akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Oleh karena itu, petugas dengan Etika pelayanan yang baik sangat berperan penting dalam pemberian pelayanan administrasi agar tercipta kepuasan dalam pelayanan bagi masyarakat kecamatan Kertapati.

Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk mengukur kinerja suatu instansi pemerintah. Masyarakat yang puas dengan pelayanan yang diberikan akan cenderung lebih mendukung program-program pemerintah. Sebaliknya, ketidakpuasan masyarakat dapat memicu berbagai permasalahan sosial dan politik.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa fenomena mengenai Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi ketika melayani masyarakat kecamatan Kertapati. Observasi awal penulis sebagai berikut:

1. Aparatur Sipil Negara Kantor Camat Kertapati terlihat masih

tidak solutif saat ada problem ketika pelayanan berlangsung.

2. Petugas Camat terlihat masih mendahulukan orang yang dikenal dalam melayani saat antrian masyarakat masih menunggu giliran
3. Terlihat petugas yang datang diatas jam kantor sesuai dengan peraturan yang berlaku

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai **“Peranan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Peranan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang?
2. Apa saja hambatan dalam penerapan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari Proposal Skripsi ini adalah Untuk mengetahui Peranan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis, bagi instansi yang diteliti maupun bagi pembaca lainnya, manfaat lainnya sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Sebagai informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai Peranan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

2. Bagi Kantor Camat Kecamatan Kertapati

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dan sumbangan pemikiran dalam meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada kantor camat Kecamatan Kertapati

3. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang Penelitian ini dapat dijadikan sumber yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan referensi dalam pembuatan skripsi atau penelitian selanjutnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Etika pelayanan adalah seperangkat nilai atau prinsip yang mengatur perilaku pemberi layanan publik, mencakup filsafat, kode etik, dan aturan moral yang seharusnya diikuti oleh administrator publik (Wateh, 2022). Rohman dan rekan (2010) mendefinisikan etika pelayanan publik sebagai praktik yang didasarkan pada nilai-nilai luhur dan norma yang mengatur perilaku, sehingga pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan kesesuaian dengan nilai-nilai yang dianut.

Susanty (2011) menyatakan bahwa etika adalah ilmu yang mempelajari moral atau kesusilaan, di mana moral adalah prinsip yang mendorong manusia untuk melakukan tindakan yang baik. Menurut Ngorang (2020), etika pelayanan publik melibatkan penerapan kode etik atau "rules of conduct" yang menentukan perilaku yang harus diterapkan serta yang perlu dihindari dalam pelayanan kepada masyarakat. Kumorotomo dalam Hasanah (2019) menambahkan bahwa etika pelayanan publik mengacu pada cara melayani masyarakat dengan menerapkan kebiasaan yang sesuai dengan nilai-nilai hidup dan norma yang mengatur perilaku manusia.

Ngorang (2020) juga menyebutkan bahwa etika memiliki beberapa makna,

yaitu sebagai nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi panduan individu atau kelompok, sebagai kumpulan prinsip moral yang berkaitan dengan profesi tertentu (seperti kedokteran atau jurnalisme), dan sebagai ilmu yang secara kritis mengkaji apa yang baik dan buruk. Dalam bahasa Inggris, etika dikenal sebagai "ethics," yang merujuk pada filsafat moral.

Etika Aparatur Negeri Sipil (ASN) Diatur dalam Undang Undang No 20 Tahun 2023 pada pasal 4 Ayat 2 yang berbunyi :

Nilai dasar ASN dijabarkan dalam kode etik dan kode perilaku ASN sebagai berikut:

a. berorientasi pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat, meliputi:

1. memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat;
2. ramah, cekatan, solutif, dan dapat diandalkan; dan
3. melakukan perbaikan tiada henti;

b. akuntabel, yaitu bertanggung jawab atas kepercayaan yang diberikan, meliputi:

1. melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin, dan berintegritas tinggi;
2. menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif, dan efisien; dan
3. tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan;

c. kompeten, yaitu terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, meliputi:

1. meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah;
2. membantu orang lain belajar; dan

3. melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik;

d. **harmonis**, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan, meliputi:

1. menghargai setiap orang tanpa membedakan latar belakang;
2. suka menolong; dan
3. membangun lingkungan kerja yang kondusif;

e. **loyal**, yaitu berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara, meliputi:

1. memegang teguh ideologi Pancasila, Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, setia kepada Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan pemerintahan yang sah;
2. menjaga nama baik ASN, instansi, dan negara; dan
3. menjaga rahasia jabatan dan negara;

f. **adaptif**, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan serta menghadapi perubahan, meliputi:

1. cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan;
2. terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas; dan
3. bertindak proaktif;

g. **kolaboratif**, yaitu membangun kerja sama yang sinergis, meliputi:

1. memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi;
2. terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah; dan menggerakkan pemanfaatan berbagai

sumber daya untuk bersama.

Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas senang atau gembira. Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu.

Menurut Oliver dalam Supranto (2017: 54) dalam pelayanannya kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Menurut Tjiptono dan Candra (2018) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari penyedia jasa yaitu pemerintah, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kotler dan Keller (2016:150), "Satisfaction is a person's feelings of pleasure or dissapointment that

result from comparing a product's perceived performance or outcome to expectations. If the performance falls short of expectations, the outcome is dissatisfied. If it matches expectations, the customer is satisfied or delighted". Yang berarti kepuasan adalah perasaan puas atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari perbandingan performa produk atau hasil dengan ekspektasi. Jika performanya kurang dari ekspektasi maka konsumen akan kecewa dan jika sesuai dengan ekspektasi konsumen akan merasa puas diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Dari beberapa definisi di atas dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa dari konsumen setelah membandingkan antara harapan terhadap suatu produk dengan performa dari produk itu sendiri.

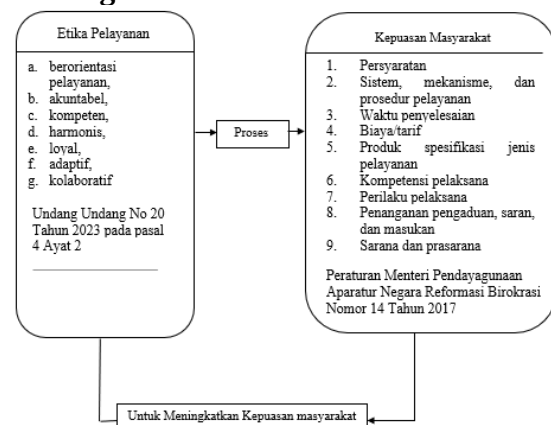
Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 sebagai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, adapun unsur survei kepuasan masyarakat sebagai berikut :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Kerangka Fikir



III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang ilmiah. Metode kualitatif juga digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan mengandung makna.

Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Implementasi merupakan pelaksanaan Etika Pelayanan Administrasi merupakan komitmen moral untuk melayani masyarakat dengan cara yang benar dan adil. Yang telah diatur dalam undang undang.

2. Kepuasan Masyarakat adalah tingkat puasannya individu yang melakukan pelayanan di wilayah kecamatan Kertapati Palembang

Menurut Sugiono dalam bukunya tahun 2009 halaman 221, dalam menentukan informan, penentunnya sangat berpengaruh agar informasi yang diterima akurat. Suyanto berpendapat bahwa ada beberapa jenis informan penelitian:

1. Informan kunci
Adalah informan yang memberikan informasi yang jelas dan valid
2. Informan utama
Adalah informan yang harusnya ada kaitannya dengan konsep yang akan diteliti

Informan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

No	Jabatan	Jumlah
1	Kasi Pelayanan	1 Orang
2	Kasubag Umum Dan Kepegawaian	1 Orang
3	Masyarakat	4 Orang
	Jumlah	6 Orang

Ada beberapa teknik pengumpulan data kualitatif yaitu antara lain wawancara, focus group discussion, dan observasi. Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data kualitatif dan dilakukan secara mendalam antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisa data terdiri dari tiga tahapan kegiatan yang terjadi secara bersamaan, sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian data

Penyajian data dikenal juga dengan mekanisasi yang dipergunakan dalam

sebuah laporan penelitian untuk menyajikan rangkaian angka numerik (penomoran) agar mudah dibaca. Sehingga secara umumnya, data-data penelitian tersebut dapat disajikan kepada khalayak umum dengan sangat mudah. Hal ini juga dijalankan oleh peneliti, sehingga nantinya diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Yuni (2011), penyajian data adalah rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan mempergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan guna mempermudah data-data yang telah dikumpulkan

3. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253), penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Sedangkan menurut Miles dan Huberman penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas

IV. GAMBARAN LOKASI PENELITIAN

Kantor Camat Kertapati Berada di Jl. Sriwijaya Raya, Karya Jaya, Kecamatan Kertapati, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30862 Dengan Nomor Telpn : (0711) 7077248 atau (0711) 352271. Kantor Camat Kertapati merupakan bagian dari kantor Camat yang ada di kota Palembang yang memiliki unit kerja terdiri dari Kantor Lurah Kertapati, Kemang Agung, Ogan Baru, Kemas Rindo, Keramasan, dan Karya Jaya. Kecamatan Kertapati juga sering memperoleh berbagai penghargaan- penghargaan terbaik di kota Palembang.

Kecamatan adalah sebuah pembagian administratif negara Indonesia di bawah Daerah Tingkat II. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang Camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Dalam bahasa Inggris kata kecamatan seringkali diterjemahkan kepada sub-distrik, meskipun tidak sedikit pula dokumen pemerintah Indonesia menerjemahkannya sebagai daerah (distrik).

Kecamatan Kertapati merupakan bagian dari Kota Palembang yang terbentuk melalui pemekaran administratif. Awalnya, wilayah ini merupakan bagian dari Kecamatan Seberang Ulu I sebelum resmi menjadi kecamatan mandiri pada tahun 2000. Pembentukan Kecamatan Kertapati ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah serta Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2000, yang menjadi pedoman dalam restrukturisasi wilayah administratif di Kota Palembang. Dengan pemekaran ini, jumlah kecamatan di Palembang yang semula terdiri dari 15 bertambah menjadi 16. Proses peresmian Kecamatan Kertapati dilakukan oleh Wali Kota Palembang saat itu, Drs. Husni Thamrin, yang juga melantik pejabat pemerintahan kecamatan guna memastikan operasional administrasi dan layanan masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Sebagai kecamatan baru, Kertapati memiliki peran penting dalam pemerintahan kota, khususnya dalam mengelola urusan administratif dan pelayanan publik di tingkat lokal. Seiring waktu, kecamatan ini terus berkembang baik dari segi infrastruktur maupun jumlah penduduk, sehingga menjadi salah satu bagian penting dalam struktur pemerintahan Kota Palembang.

A. Visi dan Misi

Visi adalah gambaran masa depan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi, perusahaan, atau individu. Sementara misi adalah pernyataan tentang bagaimana visi tersebut akan dicapai melalui tindakan dan langkah-langkah yang akan diambil. Berikut Visi dan Misi nya
Visi Kecamatan Kertapati Kota Palembang dirumuskan dengan memperhatikan visi

Kepala Daerah yang ditetapkan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Palembang Tahun 2005 – 2025 yaitu

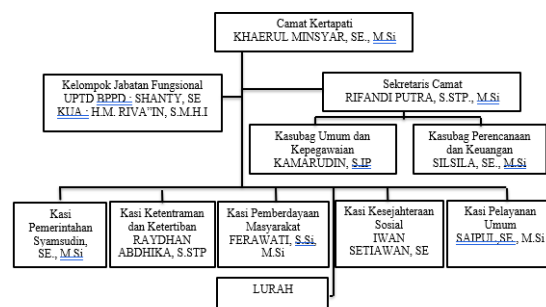
"Palembang Kota Jasa yang Berkualitas, Mandiri, dan Berbudaya."

Misi Kecamatan Adalah:

1. Meningkatkan kualitas lingkungan hidup.
2. Mewujudkan reformasi birokrasi.
3. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
4. Mewujudkan masyarakat yang religius, berbudaya, dan beretika melalui tata kelola pemerintahan yang bersih dan profesional.
5. Menjadikan Palembang sebagai kota jasa yang dinamis dan kompetitif dengan menjamin rasa aman bagi investasi.

4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah struktur yang menggambarkan kerangka secara menyeluruh dengan menentukan tugas dan pekerjaan yang di bagi, dikelompokkan, dikoordinasikan untuk perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi.



Keadaan Fisik Dan Sosial

Kondisi fisik kantor Camat Kertapati sangat baik terdapat banyak ruangan yang ada di kantor tersebut yaitu ruangan Kepala camat, Kasi Kepegawaian, kasubag umum dan kepegawaian dan ruang kasubag keuangan dan adapun yang ber4ada di lantai 1 yaitu terdapat ruangan Kasi pemerintahan, Kasi ketentraman, Kasi kesejahteraan sosial, Kasi pelayanan umum.

Sarana dan prasarana di kantor camat Kertapati Palembang pada Masing-masing ruang sudah tersedia meja, kursi, komputer, printer, lemari arsip, peralatan kantor yang lain yang bisa di gunakan oleh pegawai untuk menunjang pekerjaan kantor. Pada masing- masing bagian terdapat pegawai yang membantu kepala bagian dalam melaksanakan, jumlah seluruh pegawai yang ada pada Kantor Camat Kertapati Kota Palembang. Data kepegawaian di Kecamatan Kertapati Kota Palembang sampai dengan bulan Agustus tahun 2024 memiliki sumber daya manusia sebanyak 101 orang, terdiri dari 52 orang ASN, dan 49 Orang Non PNS.

Kecamatan Kertapati terletak di Kota Palembang, Sumatera Selatan, dengan luas wilayah sekitar 4.284,9 hektar. Wilayah ini terdiri dari 6 kelurahan, yaitu Kertapati, Kemang Agung, Ogan Baru, Kemas Rindo, Keramasan, dan Karya Jaya. Secara topografi, Kecamatan Kertapati didominasi oleh dataran rendah dan memiliki beberapa area yang berbatasan langsung dengan sungai.

. Berdasarkan data tahun 2017, jumlah penduduk Kecamatan Kertapati mencapai 92.683 jiwa, yang terdiri dari 45.144 laki-laki dan 47.539 perempuan

- Sebelah utara, kecamatan ini berbatasan dengan Kecamatan Ilir Barat II.
- sebelah selatan, berbatasan dengan Kabupaten Ogan Ilir.
- Bagian timur berbatasan langsung dengan Kecamatan Seberang Ulu I.
- sebelah barat, wilayah ini juga berbatasan dengan Kabupaten Ogan Ilir.

Dengan posisi strategis ini, Kecamatan Kertapati menjadi salah satu daerah penting di Kota Palembang, baik dari segi pemerintahan, perekonomian, maupun mobilitas masyarakat. Berikut gedung kantor camat Kertapati

Gambar 3

Gedung Kantor Camat Kertapati Kota Palembang



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2025 nonperbankan

V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Proses penelitian dilaksanakan pada bulan Maret hingga Juni 2025 di kantor camat kecamatan Kertapati kota Palembang dengan menggunakan metode wawancara. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan sumber yang ada di kantor Camat Kertapati kota Palembang, peneliti berhasil mengambil informasi dari beberapa informan pada kantor camat Kertapati Palembang.

Dalam bagian ini penulis akan menjelaskan tentang hasil penelitian mengenai Peranan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang dengan indikator Etika Pelayanan Administrasi teori dari Undang Undang No 20 Tahun 2023 pada pasal 4 Ayat 2 dan Kepuasan Masyarakat teori dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Data dalam penelitian ini penulis kumpulkan melalui wawancara terhadap informan sebagai berikut :

1. Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian di kantor kecamatan Kertapati Palembang.
2. Bapak Saipul. S.E., M.Si Selaku Kasi Pelayanan di kantor kecamatan Kertapati Palembang.

3. Bapak Budi Prasetyo Selaku masyarakat RT 19 Kelurahan Kertapati Kecamatan Kertapati Palembang
4. Bapak Andrianto Selaku masyarakat RT 19 Kelurahan Kertapati Kecamatan Kertapati Palembang.
5. Ibu Rahayu Selaku masyarakat RT 03 Kelurahan Kemasrindo Kecamatan Kertapati Palembang.
6. Ibu Imah Selaku masyarakat RT 22 Kelurahan Kemang Agung Kecamatan Kertapati Palembang

5.1.1 Etika Pelayanan Administrasi Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang

Etika pelayanan administrasi sangat penting saat melayani masyarakat, George Frederickson (2015) mendefinisikan etika pelayanan publik sebagai seperangkat prinsip dan nilai moral yang mengarahkan perilaku pegawai pemerintah dalam menjalankan tugasnya. Etika ini mencakup prinsip kejujuran, integritas, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pelayanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa tindakan pejabat publik tidak hanya sesuai dengan hukum, tetapi juga memenuhi standar moral dan etis yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan Etika Undang Undang No 20 Tahun 2023 pada pasal 4 Ayat 21, Nilai Etika ASN Diukur berdasarkan penjelasan di bawah ini.

1. Berorientasi Pelayanan

Berorientasi Pelayanan artinya adalah suatu sikap dan pendekatan kerja yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Dalam konteks bisnis, ini berarti memberikan layanan yang responsif, ramah, profesional, dan berupaya memahami serta memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik mungkin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 10.15 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

“Selain memberikan pelayanan, kami juga menyediakan layanan konsultasi bagi masyarakat agar mereka lebih

memahami prosedur dan dokumen yang harus disiapkan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Kamis, 27 Maret 2025 Pada pukul 13.40 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

“Kami mengutamakan pelayanan yang cepat dan responsif. Setiap pegawai sudah diberikan pemahaman bahwa masyarakat adalah prioritas utama dalam setiap proses administrasi”. (Wawancara Pada tanggal 21 Maret 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari Senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.05 di kantor camat Kertapati menyampaikan:

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

“Pelayanan di kantor kecamatan cukup baik, pegawai ramah dan sigap dalam membantu.”

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya merasa cukup nyaman mengurus administrasi di sini, karena prosedurnya jelas dan tidak berbelit-belit, meskipun terkadang antreannya cukup panjang, terutama di hari-hari sibuk."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Saya senang dengan pelayanan yang diberikan, tapi mungkin bisa ditingkatkan lagi dalam hal kecepatan, terutama saat banyak orang yang datang."

Ibu Imah menyampaikan :

"Mungkin jumlah pegawai di loket bisa ditambah di jam-jam sibuk agar waktu tunggu lebih singkat."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan, Kasubag umum dan kepegawaian, dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di kantor kecamatan sudah berjalan dengan baik dan terus dievaluasi untuk peningkatan kualitas. Pihak kecamatan menekankan pentingnya pelayanan yang

cepat, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, masyarakat umumnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal keramahan pegawai dan prosedur yang jelas. Namun, terdapat beberapa masukan, seperti perlunya peningkatan kecepatan layanan dan penambahan pegawai di jam sibuk untuk mengurangi waktu antrean. Hal ini menunjukkan adanya upaya yang baik dalam pelayanan, tetapi masih terdapat ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan masyarakat secara optimal.

2. Akuntabel

Akuntabel adalah suatu prinsip yang menunjukkan bahwa seseorang atau suatu lembaga bertanggung jawab atas tindakan, keputusan, serta kebijakan yang dibuat, dan dapat menjelaskan serta mempertanggungjawabkannya kepada pihak yang berkepentingan.

Dalam konteks pemerintahan, bisnis, atau organisasi, akuntabilitas berarti transparansi dalam pengelolaan tugas dan kewajiban, sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat atau pemangku kepentingan lainnya. Akuntabilitas juga mencakup evaluasi serta perbaikan berkelanjutan agar kinerja tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan..

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 10.24 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami juga membuka jalur pengaduan bagi masyarakat yang merasa ada ketidaksesuaian atau kesalahan dalam proses administrasi."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Kamis, 27 Maret 2025 Pada pukul 13.45 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Setiap dokumen yang diproses dicatat dengan baik, dan kami pastikan bahwa tidak ada penyimpangan dalam pelayanan".

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.12 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Semua informasi tentang prosedur administrasi sudah tersedia dan cukup jelas, jadi saya merasa lebih mudah mengurus dokumen."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya merasa tenang karena ada papan informasi yang menunjukkan persyaratan dan biaya layanan, jadi tidak ada kebingungan soal pembayaran."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, pernah ada kasus di mana dokumen saya diproses lebih lama dari yang dijanjikan, dan saya harus menanyakan beberapa kali untuk mendapatkan kepastian."

Ibu Imah menyampaikan :

"Saya harap informasi bisa lebih mudah diakses melalui sistem online agar tidak perlu bolak-balik ke kantor kecamatan."

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kecamatan Kertapati telah mengutamakan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Pihak kecamatan memastikan bahwa setiap prosedur dapat dipertanggungjawabkan serta terdokumentasi dengan baik. Selain itu, adanya jalur pengaduan bagi masyarakat mencerminkan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan.

Masyarakat umumnya merasa terbantu dengan informasi yang jelas mengenai prosedur dan biaya administrasi. Namun, masih ada keluhan terkait keterlambatan dalam pemrosesan dokumen dan harapan agar akses informasi dapat lebih mudah, seperti melalui sistem online. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan sudah cukup baik, masih terdapat peluang untuk peningkatan, khususnya

dalam kecepatan dan kemudahan akses layanan administrasi.

3. Kompeten

Kompeten adalah kemampuan atau keahlian seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tertentu secara efektif dan sesuai standar yang ditetapkan. Seseorang yang kompeten memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kompetensi ini bisa

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 10.34 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami juga mendorong pegawai untuk lebih aktif dalam mencari informasi terkait kebijakan baru yang dapat memengaruhi pelayanan kepada masyarakat."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Kamis, 27 Maret 2025 Pada pukul 13.52 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Setiap pegawai diwajibkan mengikuti pelatihan administrasi dan teknologi layanan terbaru agar mereka bisa bekerja lebih efisien dan memahami regulasi yang berlaku."

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.16 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Pegawai di kantor kecamatan cukup kompeten, mereka paham tugas mereka dan bisa memberikan jawaban yang jelas saat saya bertanya."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya pernah bertanya tentang prosedur yang cukup rumit, dan petugasnya dengan sabar menjelaskan satu per satu langkah-langkahnya."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, ada satu kejadian di mana saya bertanya kepada pegawai, tapi jawabannya kurang jelas dan saya harus bertanya ke pegawai lain."

Ibu Imah menyampaikan :

"Secara umum pelayanan cukup profesional, hanya perlu lebih banyak peningkatan dalam memberikan informasi yang lebih rinci kepada masyarakat."

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati Palembang secara aktif berupaya meningkatkan kompetensi pegawainya melalui pelatihan, penguatan pemahaman terhadap kebijakan baru, serta pembekalan teknologi dan administrasi pelayanan terbaru. Dari sisi masyarakat, pelayanan yang diberikan dinilai cukup profesional dan pegawai dianggap kompeten dalam menjalankan tugasnya. Namun, masih terdapat kekurangan dalam hal konsistensi penyampaian informasi, yang menunjukkan perlunya peningkatan lebih lanjut dalam aspek komunikasi dan pemahaman mendalam terhadap prosedur pelayanan.

4. Harmonis

Harmonis adalah kondisi hubungan yang ditandai dengan rasa saling menghargai, kerja sama yang baik, dan suasana yang kondusif di lingkungan kerja maupun dalam pelayanan kepada masyarakat. Hubungan yang harmonis penting untuk menciptakan kenyamanan, meningkatkan efektivitas kerja, dan membangun kepercayaan antara pegawai dan masyarakat. Suasana kerja yang baik akan berdampak positif pada kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Kamis, 27 Maret 2025 Pada pukul 13.58 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami membangun budaya kerja yang harmonis dengan saling menghormati antar pegawai dan selalu memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.20 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami juga selalu menekankan pentingnya komunikasi yang baik dan santun kepada pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat."

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.22 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Sebagian besar pegawai di kantor kecamatan sangat ramah dan mudah diajak berdiskusi."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya merasa nyaman datang ke kantor kecamatan karena suasananya cukup bersahabat dan pegawai terlihat bekerja sama dengan baik."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, ada beberapa pegawai yang tampak terburu-buru saat melayani, sehingga saya merasa kurang diperhatikan ketika bertanya."

Ibu Imah menyampaikan :

"Saya harap suasana kerja yang harmonis ini bisa terus dipertahankan agar masyarakat tetap merasa nyaman saat mengurus administrasi."

Bedasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati Palembang telah menciptakan budaya kerja yang harmonis melalui komunikasi yang baik, sikap saling menghormati, dan pelayanan yang ramah. Pegawai terlihat mampu bekerja sama dalam suasana yang kondusif, yang dinilai positif oleh masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa catatan terkait sikap pegawai yang terburu-buru dalam melayani, yang dapat mengurangi

kenyamanan warga. Oleh karena itu, penting untuk menjaga dan meningkatkan suasana harmonis demi pelayanan publik yang lebih optimal.

5. Loyal

Loyal merupakan bentuk kesetiaan dan dedikasi pegawai terhadap tugas dan tanggung jawabnya, serta terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Pegawai yang loyal tidak hanya menunjukkan komitmen dalam menyelesaikan pekerjaannya, tetapi juga tetap memberikan pelayanan yang optimal meskipun dalam kondisi yang tidak ideal. Loyalitas menjadi landasan penting untuk menjaga kepercayaan publik dan menciptakan pelayanan yang adil, konsisten, dan berkesinambungan.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.20 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik meskipun terkadang ada keterbatasan sumber daya."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Kamis, 27 Maret 2025 Pada pukul 14.30 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami selalu mengedepankan loyalitas terhadap tugas, dengan tidak membedakan masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi."

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.30 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Pegawai terlihat bekerja dengan baik dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas mereka."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya melihat ada pegawai yang tetap melayani dengan baik meskipun saat itu kondisi di kantor cukup ramai."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, ada beberapa pegawai yang tampaknya kurang bersemangat dalam bekerja, mungkin perlu diberikan motivasi lebih."

Ibu Imah menyampaikan :

"Saya rasa pelayanan sudah cukup baik, hanya perlu sedikit peningkatan dalam hal konsistensi pelayanan agar semua pegawai memiliki komitmen yang sama."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Kantor Camat Kertapati Palembang menunjukkan tingkat loyalitas yang baik dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan publik. Pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan optimal meskipun menghadapi keterbatasan. Masyarakat menilai bahwa tanggung jawab dan semangat kerja pegawai sudah cukup baik, meskipun ada catatan perlunya peningkatan dalam hal motivasi dan konsistensi antar pegawai agar semangat loyalitas dapat merata di seluruh lingkungan kerja.

6. Adaptif

Adaptif adalah kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan, baik dalam hal kebijakan, teknologi, maupun kebutuhan masyarakat. Pegawai yang adaptif mampu merespons dinamika dengan cepat dan tepat, serta terus berinovasi demi memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan publik, adaptivitas menjadi kunci dalam menghadirkan sistem kerja yang relevan dan responsif terhadap tuntutan zaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.25 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami mulai menerapkan layanan digital agar masyarakat bisa lebih mudah mengakses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Kamis, 27 Maret 2025 Pada pukul 14.35 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami juga mendengarkan masukan masyarakat untuk memastikan layanan tetap relevan dengan kebutuhan mereka."

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.39 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Layanan online yang sudah diterapkan cukup membantu menghemat waktu."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya merasa pelayanan sudah semakin modern, tetapi tetap harus ada peningkatan pada sistem agar tidak mengalami kendala teknis."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Kadang sistem online tidak bisa diakses dengan baik, sehingga saya tetap harus datang ke kantor."

Ibu Imah menyampaikan :

"Jika teknologi ini bisa terus dikembangkan, pasti pelayanan akan semakin cepat dan efisien."

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati Palembang menunjukkan sikap yang adaptif terhadap perubahan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi dan penerapan layanan digital. Upaya ini mendapat respons positif dari masyarakat, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi waktu. Meski demikian, beberapa kendala teknis masih menjadi tantangan

yang perlu dibenahi. Hal ini menunjukkan bahwa proses adaptasi harus terus dilanjutkan, dengan peningkatan sistem serta keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan agar pelayanan dapat terus berkembang dan relevan

7. Kolaboratif

Kolaboratif merupakan kemampuan bekerja sama secara sinergis antara individu, tim, maupun antarinstansi untuk mencapai tujuan bersama. Dalam pelayanan publik, kolaborasi menjadi elemen penting agar proses kerja dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan tidak terjadi tumpang tindih tugas. Kerja sama yang baik, baik secara internal maupun eksternal, akan mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.27 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami memiliki sistem kerja tim yang baik, di mana setiap pegawai memiliki peran masing-masing dan saling mendukung dalam proses pelayanan. Kami juga rutin melakukan koordinasi internal agar tidak terjadi tumpang tindih tugas."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Kamis, 27 Maret 2025 Pada pukul 14.39 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Selain bekerja sama secara internal, kami juga menjalin kolaborasi dengan instansi lain, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, agar pengurusan dokumen yang berkaitan bisa lebih cepat dan terintegrasi."

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.45 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Saya melihat kerja sama antar pegawai cukup baik. Ketika saya mengurus dokumen, jika satu pegawai tidak bisa membantu, mereka langsung mengarahkan saya ke pegawai lain yang lebih berwenang."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Koordinasi di kantor kecamatan cukup lancar. Saya tidak perlu berpindah-pindah terlalu banyak untuk menyelesaikan administrasi saya."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, ada saat di mana saya merasa pegawai kurang koordinasi, sehingga saya harus menanyakan beberapa kali ke bagian yang berbeda sebelum akhirnya mendapatkan jawaban yang pasti."

Ibu Imah menyampaikan :

"Saya berharap kerja sama dengan instansi lain bisa lebih ditingkatkan agar masyarakat tidak perlu bolak-balik untuk mengurus dokumen yang membutuhkan verifikasi dari berbagai pihak."

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati Palembang telah menerapkan prinsip kolaboratif dalam pelaksanaan tugas, baik antarpegawai maupun dengan instansi lain. Koordinasi internal berjalan cukup baik, terlihat dari kerja tim yang mendukung satu sama lain. Kolaborasi eksternal juga mulai dikembangkan demi mempercepat proses pelayanan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam hal koordinasi yang menunjukkan perlunya perbaikan sistem komunikasi dan pemetaan tugas agar pelayanan dapat berjalan lebih terpadu dan efisien.

5.1.2. Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang

Untuk mengukur Kepuasan masyarakat, ada penilaian yang terdiri dari 9 indikator berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun

2017 yaitu Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, Sarana dan prasarana yang dijelaskan sebagai berikut.

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan elemen penting dalam pelayanan administrasi publik. Persyaratan yang jelas, mudah dipahami, dan tidak membebani masyarakat akan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan warga dalam mengakses layanan. Ketika informasi tentang persyaratan disampaikan secara terbuka dan dapat diakses dengan mudah, masyarakat akan lebih siap dan tidak mengalami kendala dalam proses pengurusan dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Kamis, 27 Maret 2025 Pada pukul 14.42 di kantor camat Kertapati menyampaikan

"Kami memastikan bahwa persyaratan administrasi sesuai dengan regulasi dan dapat dipenuhi dengan mudah oleh masyarakat."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.25 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Jika ada masyarakat yang kurang memahami persyaratan, kami siap memberikan penjelasan secara langsung atau melalui layanan konsultasi."

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.49 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Persyaratannya cukup jelas dan sudah terpampang di kantor, jadi saya tidak bingung."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Menurut saya, persyaratannya sudah baik, tapi mungkin perlu lebih banyak sosialisasi agar masyarakat lebih paham sebelum datang ke kantor."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Saya pernah mengalami kendala karena ada persyaratan tambahan yang tidak diinformasikan sejak awal."

Ibu Imah menyampaikan :

"Lebih baik jika ada sistem informasi online yang mempermudah pengecekan persyaratan sebelum datang langsung."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa persyaratan administrasi di Kantor Camat Kertapati telah diupayakan agar jelas dan tidak membebani masyarakat. Pihak kecamatan telah menyampaikan informasi melalui berbagai media, termasuk papan pengumuman dan layanan konsultasi. Namun demikian, masih terdapat kendala terkait kurangnya sosialisasi yang menyebabkan beberapa warga belum sepenuhnya memahami persyaratan sejak awal. Oleh karena itu, peningkatan akses informasi secara daring menjadi salah satu rekomendasi untuk lebih memudahkan masyarakat dan mencegah terjadinya hambatan dalam proses pelayanan.

2. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan merupakan aspek fundamental dalam menciptakan layanan publik yang efisien dan mudah diakses. Prosedur yang terlalu rumit atau tidak jelas dapat menjadi hambatan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi. Oleh karena itu, penting bagi setiap instansi pemerintahan, termasuk kantor kecamatan, untuk menyusun alur pelayanan yang sederhana, transparan, dan mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Tidak hanya itu, kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi prosedural dengan baik juga menjadi faktor penentu kepuasan masyarakat.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Jumat, 28 Maret 2025 Pada pukul 09.13 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Prosedur yang kami terapkan sudah sesuai standar dan kami berusaha untuk mempercepat proses tanpa mengurangi ketelitian."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.28 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami juga menerima masukan dari masyarakat untuk menyempurnakan mekanisme pelayanan."

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 09.56 di kantor camat Kertapati menyampaikan .

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Prosedur pelayanan cukup mudah diikuti, asalkan kita membawa dokumen yang lengkap."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya senang karena ada petugas yang siap membantu menjelaskan prosedur jika ada masyarakat yang bingung."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, ada beberapa prosedur yang masih terasa panjang dan memerlukan lebih banyak tahapan."

Ibu Imah menyampaikan :

"Jika ada peta alur pelayanan yang lebih jelas di kantor kecamatan, saya rasa masyarakat akan lebih mudah memahami prosesnya."

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem dan mekanisme pelayanan di Kantor Camat Kertapati telah mengarah pada perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam hal penyederhanaan

prosedur dan pelayanan informatif dari petugas. Namun, masih terdapat kendala terkait lamanya proses dan kurangnya media visual penunjang seperti peta alur pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan langkah lanjutan untuk memperjelas dan mempercepat mekanisme yang ada, seperti penyediaan infografis pelayanan serta digitalisasi sistem agar masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan memahami proses pelayanan secara menyeluruh.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan proses administrasi tidak hanya mencerminkan efisiensi kerja aparat pemerintahan, tetapi juga memberikan kenyamanan serta kepastian bagi masyarakat yang membutuhkan layanan. Masyarakat cenderung merasa puas apabila pelayanan dilakukan secara cepat dan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan. Sebaliknya, keterlambatan tanpa kejelasan dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap institusi pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu adanya komitmen dari pihak penyelenggara layanan untuk menjaga konsistensi dalam waktu penyelesaian serta transparansi ketika terjadi kendala teknis.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.30 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami memastikan setiap dokumen diproses tepat waktu, kecuali jika ada kendala teknis atau administrasi yang perlu diselesaikan lebih lanjut."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Jumat, 28 Maret 2025 Pada pukul 09.25 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Apabila terjadi keterlambatan, kami berusaha memberikan penjelasan kepada masyarakat agar mereka tidak merasa dirugikan."

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 10.22 di kantor camat Kertapati menyampaikan cukup cepat, tidak sampai berjam-jam seperti yang saya khawatirkan."

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Saya merasa puas karena dokumen saya selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, pernah ada keterlambatan dalam pencetakan dokumen karena masalah teknis."

Ibu Imah menyampaikan :

"Mungkin bisa dipertimbangkan layanan antrean berbasis nomor agar lebih teratur."

Bedasarkan data wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati telah menjalankan pelayanan dengan mempertimbangkan ketepatan waktu sebagai salah satu prioritas utama. Waktu penyelesaian umumnya telah sesuai dengan standar, dan masyarakat memberikan tanggapan positif terkait kecepatan pelayanan yang dirasakan. Namun, masih terdapat catatan mengenai kendala teknis yang sesekali menyebabkan keterlambatan. Selain itu, adanya usulan dari masyarakat untuk menerapkan sistem antrean berbasis nomor menunjukkan perlunya inovasi dalam pengelolaan antrean agar proses layanan menjadi lebih tertib, adil, dan transparan. Peningkatan kualitas pelayanan dalam hal waktu penyelesaian akan sangat bergantung pada komitmen petugas serta kesiapan sistem pendukung yang andal.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif pelayanan merupakan aspek penting yang sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Transparansi dalam penyampaian informasi biaya, konsistensi antara biaya

yang ditetapkan dengan yang dibayarkan, serta ketersediaan sarana pengaduan jika terjadi ketidaksesuaian menjadi indikator integritas dan akuntabilitas sebuah instansi pelayanan publik. Ketika biaya pelayanan dijelaskan secara terbuka dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, masyarakat akan merasa lebih percaya dan tidak khawatir akan adanya pungutan liar atau praktik tidak transparan. Sebaliknya, ketidaksesuaian informasi mengenai tarif dapat menimbulkan kebingungan, bahkan menciptakan persepsi negatif terhadap lembaga pelayanan.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.35 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Tidak ada biaya tambahan di luar yang telah ditetapkan, dan kami selalu mengedukasi masyarakat mengenai biaya resmi layanan kami."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Jumat, 28 Maret 2025 Pada pukul 09.30 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Jika ada masyarakat yang merasa keberatan atau menemukan ketidaksesuaian biaya, kami siap menerima pengaduan untuk ditindaklanjuti."

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 10.29 di kantor camat Kertapati menyampaikan .

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Biayanya jelas, dan ada daftar tarif layanan yang bisa dilihat oleh masyarakat."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya tidak mengalami masalah soal biaya, semuanya sesuai dengan ketentuan."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, pernah ada tetangga saya yang bingung karena mendapat informasi berbeda soal biaya."

Ibu Imah menyampaikan :

"Saya harap semua biaya bisa diinformasikan lebih transparan melalui website atau media sosial kecamatan."

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati telah menerapkan prinsip transparansi dalam aspek biaya atau tarif pelayanan. Informasi tarif disampaikan melalui media fisik yang tersedia di kantor, dan tidak terdapat laporan tentang pungutan tidak resmi. Meski demikian, adanya keluhan terkait perbedaan informasi menunjukkan bahwa masih ada celah dalam penyebaran informasi yang harus diperbaiki. Upaya digitalisasi melalui platform online, seperti website dan media sosial, dinilai penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses informasi biaya secara mudah, konsisten, dan real-time. Dengan peningkatan pada aspek ini, diharapkan kepercayaan publik terhadap pelayanan administrasi akan semakin tinggi dan potensi miskomunikasi dapat diminimalkan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan mengacu pada ragam layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Semakin lengkap dan relevan jenis layanan yang ditawarkan, maka semakin besar pula potensi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan warga akan memudahkan mereka dalam mengakses berbagai keperluan administrasi, tanpa harus berpindah ke instansi lain. Selain itu, kemampuan instansi dalam menyesuaikan layanan dengan perkembangan zaman, termasuk memanfaatkan teknologi, menjadi indikator adaptabilitas dan kepedulian terhadap efektivitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi

Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.37 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Jenis layanan yang tersedia di kantor kecamatan sudah cukup lengkap dan mencakup berbagai keperluan administrasi masyarakat."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Jumat, 28 Maret 2025 Pada pukul 09.44 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami juga terbuka terhadap masukan masyarakat mengenai layanan yang perlu ditingkatkan atau ditambahkan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 10.36 di kantor camat Kertapati menyampaikan .

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Jenis layanannya cukup beragam dan mencakup keperluan saya."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Semua layanan yang saya butuhkan tersedia, jadi saya tidak perlu pergi ke tempat lain."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, saya berharap ada layanan konsultasi online agar bisa mendapat informasi sebelum datang langsung."

Ibu Imah menyampaikan :

"Layanan yang ada sudah cukup baik, tinggal ditingkatkan kecepatan pelayanannya saja."

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati Palembang telah menyediakan berbagai jenis pelayanan administrasi yang cukup beragam dan mampu menjawab kebutuhan mayoritas masyarakat. Layanan yang diberikan telah mencakup aspek-aspek penting dalam administrasi

kependudukan dan perizinan. Meski demikian, terdapat aspirasi dari masyarakat agar pelayanan dapat lebih ramah teknologi, misalnya dengan menyediakan fitur konsultasi daring atau penyediaan informasi secara digital. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan berbasis kebutuhan masyarakat serta pemanfaatan teknologi informasi merupakan langkah strategis yang dapat diambil guna meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan di masa depan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan salah satu faktor kunci dalam keberhasilan pelayanan publik. Pegawai yang kompeten tidak hanya memahami tugas dan tanggung jawabnya secara teknis, tetapi juga mampu memberikan pelayanan secara profesional, ramah, dan efektif kepada masyarakat. Kompetensi ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menjalankan tugas pelayanan. Peningkatan kompetensi secara berkelanjutan menjadi penting agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan mampu mengikuti perkembangan kebutuhan serta ekspektasi masyarakat.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.39 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Setiap pegawai dilatih untuk memahami prosedur administrasi dan memberikan pelayanan yang profesional."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Jumat, 28 Maret 2025 Pada pukul 09.56 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami terus meningkatkan kompetensi pegawai agar mereka bisa lebih baik dalam melayani masyarakat."

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari Senin, 14 April 2025 Pada pukul 10.47 di kantor camat Kertapati menyampaikan .

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Pegawainya cukup kompeten dan tahu apa yang mereka lakukan."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya senang karena mereka bisa memberikan jawaban yang jelas saat saya bertanya."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, ada pegawai baru yang masih terlihat kebingungan saat saya bertanya sesuatu."

Ibu Imah menyampaikan :

"Mungkin perlu pelatihan tambahan untuk pegawai agar lebih siap dalam menjelaskan prosedur."

Dari berbagai pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa secara umum kompetensi pegawai di Kantor Camat Kertapati sudah baik dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Adanya pelatihan dan pembinaan yang rutin memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan. Meski demikian, masih diperlukan perhatian khusus terhadap pegawai baru agar proses adaptasi mereka dapat berjalan lebih cepat dan efektif. Pelatihan tambahan serta pendampingan dari pegawai senior dapat menjadi solusi agar pelayanan tetap prima dan konsisten di seluruh lini.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam pelayanan publik merupakan aspek penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada kecepatan dan ketepatan, tetapi juga pada sikap pegawai yang profesional, ramah, sabar, dan komunikatif. Pelaku pelayanan yang menunjukkan etika kerja yang baik akan menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025

Pada pukul 11.48 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Sikap ramah dan pelayanan yang baik adalah bagian dari standar kerja kami."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Jumat, 28 Maret 2025 Pada pukul 10.04 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami juga mengevaluasi perilaku pegawai untuk memastikan bahwa mereka tetap memberikan pelayanan yang baik."

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 10.49 di kantor camat Kertapati menyampaikan .

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Sebagian besar pegawai cukup ramah dan sabar melayani masyarakat."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Saya merasa nyaman karena pegawai melayani dengan baik."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, ada pegawai yang terkesan terburu-buru sehingga kurang memberikan penjelasan yang detail."

Ibu Imah menyampaikan :

"Saya harap semua pegawai bisa tetap menjaga sikap ramah kepada masyarakat."

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku pelaksana di Kantor Camat Kertapati secara umum sudah mencerminkan sikap profesional dan ramah. Pelayanan yang diberikan dinilai cukup membuat masyarakat merasa nyaman dan dihargai. Namun, perlu adanya penguatan kembali terhadap etika komunikasi dan pelayanan secara menyeluruh agar tidak ada pegawai yang terkesan terburu-buru atau kurang

informatif. Pendekatan ini penting untuk menjaga konsistensi perilaku positif di semua lini pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Sebuah instansi pemerintahan yang responsif terhadap keluhan masyarakat dapat menciptakan hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan warga. Oleh karena itu, mekanisme yang jelas dan efisien dalam menangani pengaduan dan saran menjadi sangat vital untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.50 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami menyediakan kotak saran di kantor kecamatan, serta layanan pengaduan melalui nomor yang dapat dihubungi oleh masyarakat."

Bedasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Jumat, 28 Maret 2025 Pada pukul 10.08 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Selain itu, kami juga menerima pengaduan secara langsung agar masyarakat bisa menyampaikan keluhannya dengan lebih cepat dan mendapatkan solusi segera."

Bedasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 10.57 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Saya pernah memberikan saran mengenai antrean pelayanan, dan ternyata beberapa waktu kemudian ada perbaikan dalam sistem antrean."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Pelayanan pengaduan cukup baik, saya pernah mengajukan keluhan dan ditanggapi dengan cepat."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, ada juga keluhan saya yang belum mendapat respon hingga sekarang. Mungkin perlu ada sistem yang lebih terstruktur dalam menindaklanjuti pengaduan."

Ibu Imah menyampaikan :

"Saya harap ada saluran pengaduan online agar lebih mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor."

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati sudah menerapkan mekanisme pengaduan yang cukup baik, dengan adanya saluran pengaduan langsung, kotak saran, dan nomor pengaduan. Mayoritas masyarakat merasa bahwa pengaduan mereka ditanggapi dengan baik dan cepat. Meskipun demikian, ada beberapa keluhan terkait pengaduan yang belum mendapat tindak lanjut dan perlunya sistem pengaduan yang lebih terstruktur, termasuk kemungkinan penggunaan saluran pengaduan online untuk mempermudah akses masyarakat.

9. Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan publik yang nyaman dan efisien. Keberadaan fasilitas yang mendukung kenyamanan masyarakat selama mengurus administrasi dapat meningkatkan pengalaman mereka di kantor kecamatan. Oleh karena itu, perhatian terhadap kualitas dan kelengkapan sarana dan prasarana sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Saipul. S.E., M.Si selaku Kasi Pelayanan pada hari Selasa, 25 Maret 2025 Pada pukul 11.53 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami sudah menyediakan ruang tunggu yang memadai, serta fasilitas

pendukung seperti air minum dan tempat duduk yang nyaman."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Kamarudin, S.IP selaku Kasubag Umum dan Kepegawaian pada hari Jumat, 28 Maret 2025 Pada pukul 10.12 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

"Kami juga terus melakukan perbaikan jika ada sarana yang kurang memadai, agar pelayanan bisa berjalan lebih baik."

Berdasarkan hasil wawancara dengan 4 Warga Kecamatan Kertapati yaitu Bapak Budi Prasetyo, Bapak Andrianto, Ibu Rahayu dan Ibu Imah pada hari senin, 14 April 2025 Pada pukul 11.05 di kantor camat Kertapati menyampaikan :

Bapak Budi Prasetyo menyampaikan :

"Ruang tunggu cukup nyaman dan sudah ada tempat duduk yang memadai."

Bapak Andrianto menyampaikan :

"Loket pelayanan sudah tertata dengan baik, jadi tidak terlalu membingungkan bagi masyarakat yang pertama kali datang."

Ibu Rahayu menyampaikan :

"Namun, saya rasa masih perlu penambahan kipas angin atau pendingin ruangan, terutama saat banyak masyarakat yang datang, karena ruangan bisa terasa panas."

Ibu Imah menyampaikan :

"Mungkin bisa dipertimbangkan juga area parkir yang lebih luas agar masyarakat yang membawa kendaraan tidak kesulitan mencari tempat parkir."

Berdasarkan hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati sudah menyediakan sarana dan prasarana yang cukup baik, seperti ruang tunggu yang nyaman dan loket pelayanan yang terorganisir dengan baik. Meskipun demikian, masih ada beberapa keluhan terkait fasilitas pendingin udara yang perlu diperhatikan, serta saran untuk

memperluas area parkir untuk kenyamanan masyarakat yang membawa kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sarana dan prasarana sudah memadai, tetap diperlukan perbaikan dan penyesuaian untuk meningkatkan kenyamanan pelayanan.

5.2 Pembahasan

Hasil penelitian dapat melihat kembali pada teori yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori berdasarkan Undang Undang No 20 Tahun 2023 pada pasal 4 Ayat 2 dan Kepuasan Masyarakat teori dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang selanjutnya digunakan sebagai indikator untuk mengukur Peranan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang.

A. Peranan Etika Pelayanan Administrasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang

1. Berorientasi Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Kertapati menunjukkan komitmen yang tinggi terhadap kepuasan masyarakat. Camat Kertapati menekankan pentingnya evaluasi rutin untuk memperbaiki kualitas pelayanan, sementara Kasi Pelayanan dan Kasubag Kepegawaian menegaskan pentingnya pelayanan yang cepat, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa masukan untuk meningkatkan kecepatan layanan di jam-jam sibuk dan penambahan jumlah pegawai di loket.

2. Akuntabel

Pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Kantor Kecamatan Kertapati sudah berjalan dengan baik. Camat menyampaikan bahwa prosedur layanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Adanya jalur

pengaduan untuk masyarakat juga menunjukkan komitmen kecamatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, terdapat keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan pemrosesan dokumen, yang menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam proses administrasi.

3. Kompeten

Kompetensi pegawai di Kantor Kecamatan Kertapati sudah cukup baik. Pihak kecamatan terus melakukan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Masyarakat mengapresiasi pegawai yang ramah dan memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur layanan. Namun, terdapat catatan bahwa beberapa pegawai masih perlu meningkatkan kemampuan komunikasi mereka agar dapat memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat.

4. Harmonis

Hubungan kerja yang harmonis di Kantor Kecamatan Kertapati terlihat jelas dalam interaksi antara pegawai dengan sesama rekan kerja dan dengan masyarakat. Camat Kertapati dan Kasi Pelayanan menekankan pentingnya saling menghormati antarpegawai serta pelayanan yang ramah dan santun kepada masyarakat. Masyarakat merasakan suasana yang bersahabat, meskipun ada beberapa oknum pegawai yang terlihat terburu-buru saat melayani, yang dapat mengurangi kenyamanan dalam proses administrasi. Hal ini menunjukkan perlunya konsistensi dalam memberikan pelayanan yang harmonis.

5. Loyal

Loyalitas pegawai di Kantor Kecamatan Kertapati terhadap tugas mereka cukup tinggi. Camat dan Kasi Pelayanan menegaskan bahwa mereka berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat meskipun ada keterbatasan sumber daya. Masyarakat juga merasakan bahwa pegawai bekerja dengan baik dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas mereka. Namun, ada beberapa pegawai yang terlihat kurang bersemangat

dalam bekerja, sehingga meningkatkan motivasi kerja menjadi penting untuk menjaga semangat dan komitmen seluruh pegawai.

6. Adaptif

Pegawai di Kantor Kecamatan Kertapati menunjukkan kemampuan adaptasi yang baik terhadap perkembangan teknologi, dengan menerapkan layanan berbasis digital. Masyarakat menyambut positif adanya layanan online yang mempermudah akses administrasi. Namun, beberapa masyarakat melaporkan adanya kendala teknis pada sistem online, yang membuat mereka tetap harus datang langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penerapan teknologi sudah berjalan, masih perlu peningkatan pada sistem dan infrastruktur teknologi untuk memastikan kelancaran layanan.

7. Kolaboratif

Kerja sama internal antarpegawai dan eksternal dengan instansi lain di Kantor Kecamatan Kertapati sudah berjalan dengan baik. Camat dan Kasubag Kepegawaian menyampaikan bahwa koordinasi dengan berbagai instansi, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, penting untuk mempercepat proses administrasi. Masyarakat merasakan manfaat dari kolaborasi ini karena mereka tidak perlu berpindah-pindah untuk menyelesaikan urusan mereka. Namun, ada saat-saat di mana koordinasi antarpegawai masih perlu diperbaiki, agar masyarakat tidak harus menanyakan beberapa kali untuk mendapatkan informasi yang jelas.

B. Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Kecamatan Kertapati Kota Palembang

Kepuasan Masyarakat adalah hal yang penting dalam pelayanan pemerintahan, Menurut Randu (2022) Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi

oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ada 9 indikator yang mempengaruhinya yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan elemen fundamental dalam pelayanan publik karena menjadi titik awal dalam proses administratif yang harus dilalui oleh masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kantor Camat Kertapati telah menetapkan persyaratan pelayanan yang cukup jelas dan transparan. Hal ini tercermin dari adanya sosialisasi melalui papan pengumuman dan media sosial serta kesiapan petugas dalam memberikan penjelasan langsung. Meskipun demikian, masih ditemukan ketidaksesuaian informasi yang diterima oleh masyarakat, seperti adanya persyaratan tambahan yang tidak diinformasikan sejak awal. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem penyampaian informasi, baik secara langsung maupun digital, agar masyarakat tidak mengalami kebingungan dan proses pelayanan dapat berjalan lebih efisien.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang baik harus mengedepankan kemudahan, kejelasan, dan konsistensi agar dapat dipahami serta diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan di Kantor Camat Kertapati telah disusun sesuai standar pelayanan yang berlaku. Masyarakat pada umumnya merasa prosedur cukup mudah diikuti, khususnya apabila telah membawa dokumen yang lengkap. Adanya sikap

proaktif dari petugas dalam memberikan penjelasan juga merupakan bentuk responsivitas yang baik. Namun demikian, ditemukan pula masukan terkait panjangnya tahapan dalam beberapa prosedur serta harapan masyarakat untuk penyediaan peta alur pelayanan. Oleh karena itu, optimalisasi alur pelayanan melalui visualisasi dan perampingan tahapan prosedural dapat meningkatkan efisiensi serta pemahaman masyarakat.

3. Waktu Penyelesaian

Kecepatan dalam penyelesaian pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam mengukur kualitas layanan publik. Berdasarkan wawancara, diketahui bahwa Kantor Camat Kertapati berupaya menyelesaikan layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditentukan. Mayoritas masyarakat merasa puas karena pelayanan dilakukan dengan cukup cepat dan tidak berlarut-larut. Namun, kendala teknis seperti keterlambatan pencetakan dokumen masih menjadi tantangan yang perlu segera diatasi. Saran masyarakat untuk menerapkan sistem antrean berbasis nomor juga patut dipertimbangkan guna menciptakan sistem layanan yang lebih tertib dan terprediksi.

4. Biaya/Tarif

Aspek biaya atau tarif dalam pelayanan publik harus disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku serta disampaikan secara transparan kepada masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa biaya pelayanan administrasi di Kantor Camat Kertapati telah mengikuti regulasi resmi dan tidak terdapat pungutan di luar ketentuan. Sosialisasi mengenai biaya juga dilakukan melalui papan informasi tarif layanan. Meskipun demikian, masih ditemukan kasus di mana informasi biaya yang diterima masyarakat tidak seragam. Hal ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi biaya perlu dilakukan secara lebih konsisten dan multikanal, termasuk pemanfaatan media sosial dan website resmi untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Jenis dan spesifikasi layanan yang disediakan oleh instansi publik harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang beragam. Berdasarkan wawancara, layanan yang tersedia di Kantor Camat Kertapati telah cukup lengkap dan mampu mencakup keperluan administratif masyarakat secara umum. Keterbukaan terhadap masukan masyarakat untuk peningkatan jenis layanan menunjukkan adanya adaptabilitas dan orientasi pada kebutuhan pengguna. Namun demikian, terdapat harapan masyarakat agar tersedia layanan konsultasi online guna mempermudah akses informasi awal sebelum datang ke kantor. Hal ini dapat menjadi inovasi pelayanan yang meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana menjadi faktor penentu keberhasilan pelayanan publik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Camat Kertapati umumnya telah memiliki kompetensi yang baik, dibuktikan dengan kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan yang jelas kepada masyarakat. Program pelatihan dan peningkatan kapasitas terus diupayakan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Namun, adanya keluhan terhadap pegawai baru yang belum optimal dalam memberikan informasi menunjukkan bahwa proses pembekalan dan pendampingan terhadap pegawai baru perlu diperkuat agar mereka dapat langsung memberikan pelayanan yang maksimal sejak awal bertugas.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana yang ramah, sabar, dan profesional sangat berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas masyarakat menyatakan bahwa sikap pegawai di Kantor Camat Kertapati cukup baik dan membuat mereka merasa nyaman. Namun, masih ditemukan perilaku pegawai yang dinilai terburu-buru dan kurang detail dalam memberikan

penjelasan. Evaluasi berkala terhadap perilaku pelaksana dan peningkatan budaya kerja berbasis pelayanan prima sangat penting untuk menjaga konsistensi sikap positif pegawai dalam berinteraksi dengan masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan terhadap pengaduan dan masukan masyarakat merupakan indikator pelayanan yang responsif dan akuntabel. Kantor Camat Kertapati telah menyediakan beberapa kanal pengaduan, seperti kotak saran, nomor telepon, serta penerimaan langsung. Dari hasil wawancara, sebagian masyarakat merasa puas karena pengaduan mereka ditanggapi dengan cepat dan direspons melalui perbaikan layanan. Namun, terdapat pula masyarakat yang merasa pengaduannya belum mendapat respon, sehingga perlu penguatan sistem monitoring dan evaluasi dalam menindaklanjuti keluhan. Pengembangan saluran pengaduan berbasis digital dapat menjadi solusi untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efisien.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pendukung menjadi aspek penting dalam menunjang kenyamanan dan kelancaran pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, fasilitas di Kantor Camat Kertapati seperti ruang tunggu, loket pelayanan, dan tempat duduk dinilai telah cukup baik oleh masyarakat. Namun demikian, masih terdapat harapan akan penambahan fasilitas seperti pendingin ruangan dan perluasan area parkir, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan secara berkala terhadap sarana fisik dan infrastruktur kantor sangat diperlukan untuk menjaga kenyamanan dan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Sembilan indikator diatas, diketahui bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Kertapati Palembang telah menunjukkan kinerja yang positif di berbagai aspek, seperti transparansi biaya, kejelasan prosedur, serta kompetensi dan perilaku pegawai dan telah dilaksanakan

dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti sistem informasi, penanganan pengaduan, dan penyempurnaan sarana prasarana. Perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan akan mendorong terciptanya pelayanan yang lebih berkualitas dan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Camat Kertapati Palembang, Penulis menyimpulkan bahwa. Pelayanan telah mengedepankan prinsip etika seperti akuntabilitas, kompetensi, loyalitas, adaptivitas, dan kolaborasi, tercermin dari komitmen aparatur dalam memberikan layanan yang cepat, ramah, dan transparan, serta upaya evaluasi dan pelatihan berkelanjutan. Secara umum, masyarakat merasa cukup puas, Namun, masih ada keluhan terkait keterlambatan pegawai saat jam sibuk, kurangnya sosialisasi persyaratan untuk kepengurusan beberapa dokumen surat yang diperlukan oleh warga, serta perlunya perbaikan fasilitas dan sistem pengaduan. Oleh karena itu, meskipun pelayanan sudah cukup optimal, peningkatan berkelanjutan tetap diperlukan, khususnya dalam teknologi informasi, kualitas sarana, dan komunikasi, untuk mencapai pelayanan publik yang prima.

6.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, penulis memberi saran sebagai berikut

1. Diharapkan ASN dapat bekerja maksimal pada jam-jam sibuk, penyelesaian pekerjaan pelayanan kepada masyarakat dapat selesai tepat waktu.
2. Diharapkan ASN Kantor Camat Kertapati dapat melakukan sosialisasi rutin terkait persyaratan dan prosedur yang berlaku untuk keperluan warga melengkapi berkas dokumen pelayanan yang mereka butuhkan.

3. Diharapkan kedepannya fasilitas di kantor Camat Kertapati dapat ditingkatkan lagi dengan menambah jumlah AC/Kipas angin agar masyarakat merasa nyaman dalam mengurus keperluannya di kantor tersebut.
4. Diharapkan kedepannya ada fasilitas pelayanan pengaduan online agar proses penanganannya dapat berjalan lebih.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Akbar, K. A. (2020). *Kepuasan Kerja Karyawan di Dinas Kesehatan Kabupaten X Provinsi Jawa Timur Saat Pandemi Covid-19*. Jurnal Kesehatan, 11(3), 336. <https://doi.org/10.26630/jk.v11i3.1995>
- Ananda, Rusydi., Hayati, F. (2020). *Variabel Belajar (Kompilasi Konsep)*. Medan: Pusdika Mitra Jaya.
- Anholt, Simon. (2017). *Competitive Identity: The New Brand Management for Nations, Cities and Regions*. New York: Palgrave Macmillan.
- Bisri, Mashur Hasan, dan Bramantyo Tri Asmoro. (2019). *Etika Pelayanan Publik Di Indonesia*. Journal Of Governance Innovation. 1(1) : 59-76
- Creswell, J. W. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika. Aditama Anggota Ikapi.
- H. George Frederickson. (2015). *The Repositioning of American Public Administration*. American Political Science Association, 32(4), 701–711.
- Harbanin. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Harsono, (2008). *Pengelolaan Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Keban, Yeremias T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan. Isu*. Gava Media, Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. (2016): *Marketing Management, 15th Edition* New. Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, (2007), *Qualitative Data Analysis. (terjemahan)*, Jakarta : UI Press.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Ngorang, Philipus. (2020). *Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*. Depok: Rajawali Pers.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Schermerhorn. (2017). *Management 6th Asia-Pacific edition custom F/Qut (black and white)*.
- Soerjono Soekanto. (2009). *Peranan Sosiologi Suatu Pengantar , Edisi baru* hal 212-213. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono, (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan. R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.(2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Syamsir, S. (2014). *Public Service Motivation and Socio Demographic Antecedents among Civil Service in Indonesia*, *International Journal of Administrative Science & Organization*, 21(1): 1-8.

Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023
tentang Aparatur Sipil Negara