

PERAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG

Oleh :

Nama : Nasaki Pahingguan
Nim : 2011063
Program Studi : Administrasi Negara

ABSTRACT

Nasaki, 2024, The Role of Sub-district Heads in Improving Population Administration Services at the Sako Sub-district Office, Palembang, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang State Administration College (STIA). Main Advisor (I) Dr. Supardi, S.Sos., MSi. and Assistant Advisor (II) Rahmawati, SH. MSi.

In improving services to the community that are oriented towards providing quality, effective and efficient services at the Sako Sub-district Office, Palembang, professional service personnel are needed in order to provide the best service to the community being served. In addition, supporting facilities must also be adequate to support employee performance. So the purpose of the study is to determine the role of sub-district heads in improving population administration services at the Sako Sub-district Office, Palembang City.

This study is a study that uses a qualitative research method with a descriptive approach. The techniques used in collecting data for this study are interviews, observation and documentation, with data analysis techniques for data reduction, presentation and drawing conclusions.

The results of the study on the role of sub-district heads in improving population administration services through leadership roles have been running and implemented quite well. The implementation of services assessed from five indicators, namely: physical appearance (Tangible), reliability (Reliability), response (Responsive), assurance (Assurance) and empathy (Empathy) has also been good, but there are still notes on the physical appearance indicator of the use of assistive devices such as the Sidemang application which is not evenly distributed among the people of Sako District, Palembang.

Keywords: Sub-district Government, Role, Service Quality

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam suatu organisasi pemerintahan, pengawasan diperlukan agar organisasi pemerintahan itu dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan maupun pembangunan. Dalam hal ini peran aktif dari figur seorang camat sangat diharapkan terutama dalam pengawasan karena pengawasan merupakan salah satu unsur penting dalam rangka meningkatkan pendayagunaan aparatur negara dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan terutama dalam pelayanan kepada publik demi menuju terwujudnya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, karena melalui pelaksanaan fungsi ini semua bentuk penyimpangan dan penyelewengan dapat dihindari.

Untuk itu, salah satu solusi yang diberikan pemerintah yaitu dengan lahirnya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan

efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah Kabupaten atau kota yang bertanggung jawab kepada Bupati. Kecamatan memiliki tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku. Dalam peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2008, tentang kecamatan ayat 15 pasal 2, menyatakan bahwa Camat melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh bupati atau walikota untuk menangani berbagai urusan otonomi daerah, salah satu aspeknya adalah koordinasi. Pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan daerah mengatakan Bupati atau Walikota Dalam melaksanakan urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada

ayat (2) pada tingkat kecamatan melimpahkan pelaksanaannya kepada camat. Salah satu tugas camat adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan umum mengkoordinasi pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum, mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat Daerah di kecamatan dan penyelenggaraan tugas umum pemerintahan lainnya. Sebagai seorang pemimpin camat banyak memiliki peran dalam kepemimpinannya antara lain, peran sebagai katalisator, Peran sebagai Fasilitator, peran sebagai pemecah masalah dan peran sebagai komunikator. fungsi- fungsi pemerintahan. Pemerintahan telah membuat suatu peraturan yang disebut peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Tentang perangkat Daerah yang mengatur mengenai organisasi perangkat daerah salah satunya adalah kecamatan. Kecamatan dilihat dari sistem pemerintahan indonesia merupakan salah satu ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas atau banyak.

Dalam meningkatkan dan mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif serta efisien maka dibutuhkan aparatur yang profesional dalam bidang pelayanan. Sehingga dengan adanya aparatur yang profesional dapat memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan kepada masyarakat yang dilayani.

Terbaiknya unsur profesionalisme dalam menjalankan tugas dan fungsi organisasi pemerintahan akan berdampak kepada menurunnya kualitas penyelenggaraan pemerintahan dalam pelayanan publik. Dalam upaya menghasilkan aparatur yang benar-benar profesional dalam menjalankan pelayanan diperlukannya sumber daya manusia yang berkualitas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dikerjakan oleh aparatur pemerintah diperlukannya manajemen sumber daya manusia yang kemudian akan melahirkan sumber daya manusia yang dapat dan siap terhadap segala jenis persoalan ataupun tantangan yang akan dihadapi.

Selain itu dalam Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditemukan sebelumnya dalam kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administasi Kependudukan serta pendayagunaan.

Hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya direncanakan sesuai atau tindaknya dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang di tetapkan dan jumlah personil yang ditentukan.

Terkait pelayanan di Kantor Kecamatan Sako Palembang penulis menemukan pelayanan belum optimal dimana pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan masih kurang memuaskan, dan ada beberapa pelaksanaan pelayanan yang masih belum berjalan dengan baik seperti, kurangnya komunikasi yang dilakukan camat dan pegawainya dalam perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya papan informasi mengenai standar oprasional pelayanan di Kecamatan Sako Palembang. Kurangnya pelatihan dan pengawasan terhadap pegawai di kecamatan hal ini terlihat masih ada beberapa pegawai yang masih berada dibawah standar pendidikan hal ini tentunya akan mempengaruhi pemberian pelayanan dan yang terakhir adalah kurangnya evaluasi camat dalam memantau pelayanan pegawai di kecamatan, hal ini dapat dilihat dari jadwal evaluasi atas pelaksanaan yang masih belum tersusun dengan baik.

Berangkat dari latar belakang diatas, administrasi pemerintahan telah terselenggara cukup lama, namun hal ini masih kurang tertib dalam melaksanakan perannya, oleh karena itu aparat pemerintah khususnya camat perlu mempraktekan sistem dan mekanisme kerja yang profesional di kantor kecamatan, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah untuk mengetahui peran camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimanakah peran camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang ?.

Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan terhadap suatu masalah pasti mempunyai jalan dan tujuan yang ingin dicapai dalam penyelenggaraannya. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis peran camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Kantor Camat Kecamatan Sako Kota Palembang.

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Peran dan Peranan

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terbitan Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional (Balai Pustaka: 2005: 854), salah satu pengertian peran adalah "perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat". Sementara itu peranan berarti "tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa". Menurut W.J.S. Poerwodarminto dalam Saiman (2002:37) dikatakan, "peranan ialah sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan utama, yaitu sesuatu yang dapat menentukan terjadinya suatu peristiwa atau kegiatan selanjutnya". Sementara menurut Soerjono Soekanto (1999: 269), peranan mencakup 3 hal yaitu :

1. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat dalam organisasi.
3. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Indikator Peranan

Indikator peranan merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam suatu peranan. Ukuran-ukuran tersebut dijadikan tolok ukur dalam suatu peranan. Indikator ataupun ukuran peranan sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak. Adapun survei literatur mengenai indikator yang menjadi

Menurut Mintzberg dalam buku yang ditulis oleh Siswanto dan Miftah Thoha dalam Lazarus sinaga (2018), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu:

- 1) Peran Antar pribadi (*Interpersonal Role*), dalam peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi yang dikelolanya berjalan dengan lancar. Peranan ini oleh Mintzberg dibagi atas tiga peranan yang merupakan 8 perincian lebih lanjut dari peranan antarpribadi ini. Tiga peranan ini dijelaskan sebagai berikut:
 - a. Peranan sebagai tokoh (*Figurehead*), yakni suatu peranan yang dilakukan untuk mewakili organisasi yang dipimpinnya

didalam setiap kesempatan dan persoalan yang timbul secara formal.

- b. Peranan sebagai pemimpin (*Leader*), dalam peranan ini atasan bertindak sebagai pemimpin. Ia melakukan hubungan interpersonal dengan yang dipimpin, dengan melakukan fungsi-fungsi pokoknya diantaranya pemimpin, memotifasi, mengembangkan, dan mengendalikan.
 - c. Peranan sebagai pejabat perantara (*Liaison Manager*), disini atasan melakukan peranan yang berinteraksi dengan teman sejawat, staf, dan orang-orang yang berada diluar organisasinya, untuk mendapatkan informasi.
- 2) Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (*Informational Role*), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi. Peranan interpersonal diatas Mintzberg merancang peranan kedua yakni yang berhubungan dengan informasi ini. Peranan itu terdiri dari peranan-peranan sebagai berikut:
 - a. Peran pemantau (*Monitor*), peranan ini mengidentifikasi seorang atasan sebagai penerima dan mengumpulkan informasi. Adapun informasi yang diterima oleh atasan ini dapat dikelompokkan atas lima kategori berikut :
 1. *Internal operations*, yakni informasi mengenai kemajuan pelaksanaan pekerjaan didalam organisasi, dan semua peristiwa yang ada hubungannya dengan pelaksanaan pekerjaan tersebut.
 2. Peristiwa-peristiwa diluar organisasi (*external events*), informasi jenis ini diterima oleh atasan dari luar organisasi.
 3. Informasi dari hasil analisis, semua analisis dan laporan mengenai berbagai isu yang berasal dari bermacam-macam sumber sangat bermanfaat bagi atasan untuk diketahui.
 4. Buah pikiran dan kecenderungan, atasan memerlukan suatu sasaran untuk mengembangkan suatu pengertian atas kecenderungan-kecenderungan yang tumbuh dalam masyarakat, dan mempelajari tentang ide-ide atau buah pikiran yang baru.
 5. Tekanan-tekanan, atasan perlu juga mengetahui informasi yang ditimbulkan dari tekanan-tekanan dari pihak-pihak tertentu.
 - 3) Peranan Pengambil Keputusan (*Decisional Role*), dalam peranan ini atasan harus terlibat

dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya. Mintzberg berkesimpulan bahwa pembagian besar tugas atasan pada hakikatnya digunakan secara penuh untuk memikirkan sisitem pembuatan strategi organisasinya. Keterlibatan ini disebabkan karena:

- a. Secara otoritas formal adalah satu-satunya yang diperbolehkan terlibat untuk memikirkan tindakan-tindakan yang penting atau yang baru dalam organisasinya.
- b. Sebagai pusat informasi, atasan dapat memberikan jaminan atas keputusan yang terbaik, yang mencerminkan pengetahuan yang terbaru dan nilai-nilai organisasi.
- c. Keputusan-keputusan yang strategis akan lebih mudah diambil secara terpadu dengan adanya satu orang yang dapat melakukan kontrol atas semuanya. Siswanto (2012 : 21). Berdasarkan pendapat siswanto dan Miftah Toha di atas Peran pemimpin yang dikelompokkan atas tiga bagian yaitu: peran antar pribadi, peran yang berhubungan dengan informasi, peran pengambil keputusan.

Pengertian Camat dan Kecamatan

Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten/kota. Camat adalah perangkat daerah Kabupaten/kota, bukan sebagai Kepala wilayah. Pembentukan kecamatan ditetapkan dengan peraturan daerah (Nurcholis, 2005;133). Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan, Pemerintah menyelenggarakan sendiri urusan atau dapat melimpahkan sebagian urusan Pemerintah kepada perangkat Pemerintah atau Wakil Pemerintah di daerah, atau dapat menugaskan kepada Pemerintah Daerah dan/atau Pemerintah Kecamatan.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah pasal 126 ayat 1, 2, dan 3 yang berbunyi :

1. Kecamatan dibentuk di wilayah Kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah.
2. Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh Camat yang dalam melaksanakan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati atau Walikota untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah.
3. Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) Camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi :
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat,

- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum,
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan,
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum,
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan,
- f. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa/Kepala Desa,
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah desa atau Kepala Desa.

Peraturan Walikota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan, kedudukan pemerintah kecamatan adalah merupakan unsur pelaksana yang menangani sebagian urusan otonomi daerah, dipimpin oleh seorang camat yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Kecamatan dipimpin oleh seorang Kepala Kecamatan yang disebut Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Camat adalah Pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Kecamatan dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (3) menyelenggarakan fungsi:

- a. Pengkoordinasian penyelenggaraan pemerintahan ;
- b. Pelaksanaan pelayanan publik ;
- c. Penyelenggaraan pemberdayaan masyarakat kelurahan ;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas ;
- e. Pelaksanaan administrasi kecamatan;
- f. Pelaksanaan tugas tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dcngan tugas dan fungsinya.

Tugas Camat

Tugas dan fungsi Camat yang baru diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan. Pada Bab III Bagian Kesatu Pasal 4 Ayat (1) disebutkan :

Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi :

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
2. Melaksanakan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengupayakan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Melaksanakan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
5. Mengkoordinasikan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di kecamatan;
6. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan unit kerja perangkat daerah kota yang ada di kecamatan;
7. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja; dan
8. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan pada ayat (2) pasal yang sama disebutkan, selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

- a. Perizinan;
- b. Rekomendasi;
- c. Koordinasi;
- d. Pembinaan;
- e. Pengawasan;
- f. Fasilitasi;
- g. Penetapan;
- h. Penyelenggaraan; dan
- i. Kewenangan lain yang dilimpahkan.

Pelaksanaan kewenangan Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan.

Tata Kerja Camat juga diatur dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan. Pada Bab VI Pasal 17 Ayat 1 sampai dengan 6 tersebut disebutkan :

1. Hubungan kerja antara Camat dengan bawahannya atau sebaliknya secara administratif dilaksanakan Sekretaris Kecamatan.
2. Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi dalam melaksanakan tugas-tugasnya wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi dan simplifikasi baik secara vertikal, horizontal dan

diagonal dalam lingkungan masing-masing maupun antar satuan organisasi di lingkungan Pemerintah Kota serta dengan instansi lain di luar Pemerintah Kota sesuai dengan tugas masing-masing.

3. Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
4. Camat, Sekretaris Kecamatan, Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada alasan masing-masing serta menyampaikan laporan tepat waktu.
5. Setiap laporan yang diterima oleh Camat diolah dan dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan lebih lanjut.
6. Dalam hal Camat berhalangan, Camat dapat menunjuk Sekretaris Kecamatan atau Kepala Seksi di lingkungan Kecamatan berdasarkan senioritas dan kepangkatan.

Pelayanan Administrasi

Pelayanan Umum atau Pelayanan Public menurut Sadu Wasistiono (Hardiansyah 2011: 11) adalah Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pemberian pelayanan publik untuk keperluan organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, dengan demikian pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan negara.

Jenis pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, Pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, Akte kelahiran).

Pada hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (eksekutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya,

masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan publik sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Evans dan Lindsay kualitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang, yaitu:

1. Dilihat dari segi konsumen, maka kualitas pelayanan selalu dihubungkan dengan sesuatu yang baik atau prima.
2. Dilihat dari sudut product based, maka kualitas pelayanan didefinisikan sebagai fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan.
3. Dilihat dari sudut user based, kualitas pelayanan ialah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan.
4. Dilihat dari value based, kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara keagungan atau kepuasan dengan harga.

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

1. Ketampakan fisik (*Tangible*) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi ketampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya:
 - a. Penampilan petugas dalam melayani
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya. Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketetapan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen. Kemudian dalam dimensi ini juga

menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat, seperti:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Adanya standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Tanggapan (*Responsif*) dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.
 4. Jaminan (*Assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, seperti:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan garansi legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 5. Empati (*Empathy*) yaitu berkenaan dengan perilaku perhatian, dan kepedulian petugas penyelenggara layanan secara individu kepada masyarakat, seperti:
 - a. Mendahulukan kepentingan pengguna
 - b. Pelayanan dengan sikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif
 - c. Pelayanan yang menghargai setiap pengguna

Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Beberapa strategi untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik, yaitu penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan.

Administrasi

Administrasi adalah menerapkan kemampuan dan keterampilan kerja sehingga tercapai tujuan secara efektif dan efisien melalui tindakan rasional. Tujuan secara efektif dan efisien melalui

tindakan rasional dapat terwujud bila ada perencanaan yang realistis dan benar-benar tepat, logis dan dapat dikerjakan. (Harbani Pasalong 2007:4).

Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (dalam Inu Kencana, SANRI 2003). Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. (dalam Harbani Pasalong, 2007:129)

Pelayanan masyarakat dalam administrasi berupa :

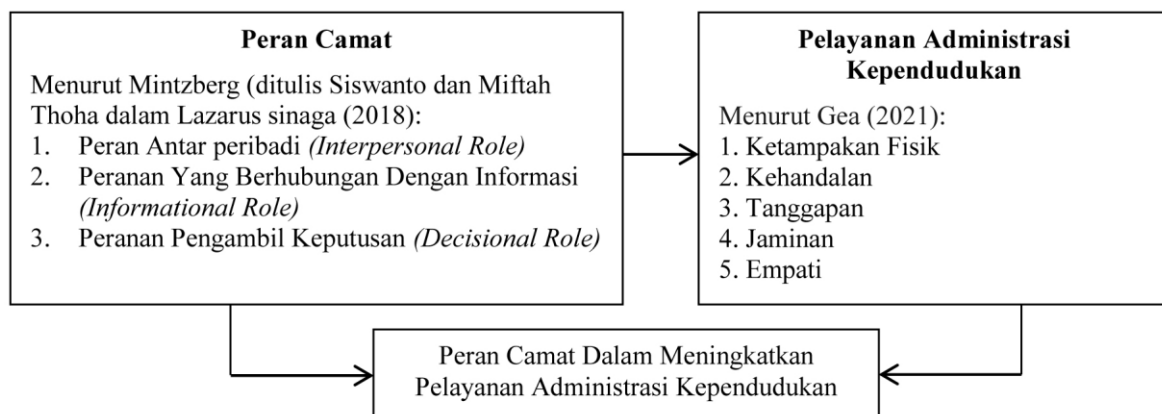
1. Surat pengantar pembuatan KTP
2. Surat pengantar pembuatan KK
3. Surat keterangan berdomisili
4. Surat pengantar pembuatan surat tanah
5. Rekomendasi izin tempat usaha
6. Legalisir
7. Surat pindah
8. Pembuatan surat kelahiran

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi administrasi adalah melalui perumusan kembali perencanaan strategi, memberikan penghargaan atas kinerja pegawai, terorientasi pada publik dalam memberikan pelayanan, dan memberdayakan pegawai.

Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan alur penalaran yang didasarkan pada masalah penelitian yang digambarkan dengan skema secara menyeluruh dan sistematis. Kerangka pemikiran tentang Peran Camat dalam meningkatkan administrasi pada pelayanan Kantor Camat kecamatan Sako Kota Palembang adalah sebagai berikut:

Gambar Kerangka Berpikir



C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian penelitian kualitatif dengan pendekatan menggunakan deskriptif. Moleong (2019: 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Sementara itu, Bogdan dan Taylor (1975) dalam Moleong (2019: 4), mengatakan penelitian kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Karena data yang diperoleh berupa kata-kata dan perilaku, maka peneliti memakai jenis penelitian yang memakai penelitian

deskriptif. Menurut Moleong (2019: 11), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang datanya dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Alasan Penelitian menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif yaitu peneliti dalam penelitiannya yang menggunakan kata-kata untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, dan situasi untuk memahami fenomena mengenai subjek maupun objek dari peneliti yaitu “Peran Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi pada Kantor Camat kecamatan Sako Kota Palembang”.

Definisi Konsep

Menurut Johnson dan Christensen (2014), konsep adalah ide atau gagasan yang digunakan

untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena, dan dapat berupa abstraksi atau generalisasi. Adapun definisi konsep dengan penelitian ini ialah:

1. Peran Camat kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.
2. Pelayanan administrasi kependudukan adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatannya tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa

dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain.

Definisi Operasional

Definisi operasional variabel penelitian menurut Sugiyono (2019:68) merupakan suatu sifat atau nilai dari objek, orang maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional merupakan uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator-indikator akan lebih memudahkan operasional suatu penelitian. Untuk mengetahui peran Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi maka dapat dilihat dengan indikator sebagai berikut:

Tabel Definisi Operasional

No.	Konsep	Indikator- indicator
1	Peran Camat Sumber : Menurut Mintzberg dalam Lazarus sinaga (2018)	1. Peran Antar pribadi (<i>Interpersonal Role</i>) 2. Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (<i>Informational Role</i>) 3. Peranan Pengambil Keputusan (<i>Decisional Role</i>)
2	Pelayanan Administrasi Kependudukan : Sumber : Menurut Gea (2021)	1. Ketampakan Fisik 2. Kehandalan 3. Tanggapan 4. Jaminan 5. Empati

Informan Penelitian

Informan merupakan salah satu anggota kelompok partisipan yang berperan sebagai pengarah dan penerjemah muatan budaya atau pelaku yang terlibat langsung dengan

permasalahan penelitian. Informan dalam penelitian ini dipilih karena paling banyak mengetahui atau terlibat langsung (Sugiyono, 2016: 300). Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1	Sekretaris Camat	1 orang
2	Seksi Pemerintahan	1 orang
3	Seksi Ketentraman dan Ketertiban	1 orang
4	Seksi Kesejahteraan Sosial	1 orang
5	Seksi Pelayanan Umum	1 orang
6	Masyarakat	2 orang
Total		7 orang

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, Menurut Sugiyono (2019: 296) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang utama dari penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara

Dalam buku Sugiyono (2019: 304) menurut Esterberg (2002) mendefinisikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Sedangkan menurut Stanback (1988) dalam Sugiyono (2019: 305) menyatakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan memahami hal-hal yang lebih mendalam partisipan dalam menginterpre-

tasikan fenomena yang terjadi, dimana dalam hal ini tidak dapat ditemukan hanya dengan melalui observasi.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengamatan pengumpulan data yang terjun langsung ke lapangan dengan cara mengamati fenomena yang ada dan terjadi. Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan wawancara atau kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga objek-objek alam yang lain (Sugiyono, 2019: 203).

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019: 314) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumentasi bertujuan untuk mempelajari dan menelusuri data yang bersumber pada informasi yang bersumber dari dokumen seperti buku, jurnal, surat kabar, majalah, laporan kegiatan, notulen rapat, daftar nilai, kartu hasil studi, transkrip, website dan yang sejenisnya sesuai dengan yang peneliti butuhkan.

Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, dimana analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal (Sugiyono, 2019: 318):

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu mereduksi data yang berarti merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang terpenting dicari tema dan pola (Sugiyono, 2019: 323). Dalam reduksi data peneliti melakukan analisis dengan cara memilih hal yang penting dan membuang hal yang tidak diperlukan dengan cara mengorganisasikan data sehingga data tidak bertumpuk dan mudah untuk menganalisis data.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2019: 325). Maka dalam menyajikan data peneliti menggunakan bentuk tabel, bagan atau flowchart dan sejenisnya untuk menguraikan secara singkat dan

memudahkan penelitian dalam memahami apa yang terjadi dan apa yang seharusnya dilakukan peneliti.

3. Penarik Kesimpulan

Penarik Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah atau rumusan masalah bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan (Sugiyono, 2019: 329). Peneliti melakukan sebuah proses penarik kesimpulan merupakan bagian penting dari kegiatan penelitian, merupakan kesimpulan dari penelitian. Proses penarik kesimpulan bermaksud untuk menganalisis dengan cara mencari makna dari data yang ada untuk menarik Kesimpulan.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang peran camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Camat Kota Palembang. Pengambilan data melalui wawancara dengan camat, sekretaris camat, seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi kesejahteraan sosial, seksi pelayanan umum dan masyarakat serta obeservasi lapangan dan dokumentasi.

Data mengenai peran camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Camat Sako Kota Palembang, didapat langsung melalui wawancara langsung dengan pegawai Kantor Camat Sako Kota Palembang. Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dilakukan dengan mengamati, mencatat, dan menulis data-data yang didapatkan melalui para informan antara lain: camat, sekretaris camat, seksi pemerintahan, seksi ketentraman dan ketertiban, seksi kesejahteraan sosial, seksi pelayanan umum dan masyarakat Kecamatan Sako Palembang.

Peran Camat

Menurut Mintzberg (ditulis Siswanto dan Miftah Thoha dalam Lazarus sinaga (2018), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu:

1. Peran Antar pribadi (*Interpersonal Role*), dalam peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi yang dikelolanya berjalan dengan lancar.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan dapat disimpulkan bahwa peran camat

antar pribadi maupun organisasi sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari cara komunikasi camat kepada para petugas dan dukungan kepada petugas agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

2. Peranan yang Berhubungan Dengan Informasi (Informational Role), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan dapat disimpulkan bahwa peran camat secara interpersonal sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari penyampaian informasi yang diberikan camat kepada petugas, baik secara langsung maupun tidak langsung. Camat dapat memberikan arahan informasi dengan baik dapat dilakukan dengan rapat maupun briefing bersama.

3. Peranan Pengambil Keputusan (Decisional Role), dalam peranan ini atasan harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi dilapangan dapat disimpulkan bahwa peran camat dalam mengambil keputusan sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari camat terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya untuk memberikan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam pelayanan publik atau lebih tepat pelayanan administrasi kependudukan setiap pelaksana atau penyelenggara pelayanan tersebut diharuskan dapat memberikan pelayanan yang bagus dan optimal sesuai dengan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat atau sesuai dengan Standard Operasional Pelayanan (SOP) yang telah ditentukan. Akan tetapi, masih banyak juga kita temui bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standard operasional pelayanan dan keinginan masyarakat, atau dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana sesuai dengan keinginan mereka sendiri. Penyelenggara atau lebih tepatnya pelaksana pelayanan publik sangat amat perlu memperhatikan dan menerapkan standard, biaya, pola penyelenggaraan atau pelaksanaan, lanjut usia dan penyandang cacat dan yang lebih penting sekali yang harus di terapkan dan diperhatikan oleh pelaksana dan penyelenggara pelayanan adalah prinsip pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan yang dimaksud juga dapat kita lihat dalam kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan

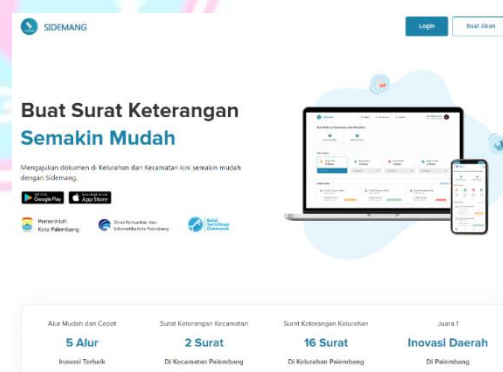
Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut:

Ketampakan fisik (Tangibles)

Ketampakan fisik (Tangible) merupakan salah satu faktor penting untuk menilai suatu kualitas. Dimensi kenampakan fisik ini mengacu pada ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya seperti : penampilan petugas dalam memberikan pelayanan, Kenyamanan tempat dan kemudahan dalam proses pelayanan pelayanan, Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan,

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi dilapangan menunjukkan bahwa bukti fisik yang disediakan seperti ketersediaan fasilitas, seperti peralatan, personil dan hal fisik lainnya, sudah berjalan dan terlaksana dengan baik, namun masih memiliki catatan untuk pemerataan penggunaan aplikasi *SIDEMANG*, yang belum semua lapisan masyarakat menggungkannya Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan diantaranya kondisi ekonomi maupun pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi *SIDEMANG*. Kepuasan pengguna dapat dijadikan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Zeithlm, Parasuraman dan Barry (dalam Tjiptono, 2015:133) Antonius Along/ JIAP Vol. 6 No. 1 (2020) 94-99 97 mengatakan bahwa agar pelayanan yang diberikan berkualitas dapat memenuhi keinginan pelanggan, maka harus didukung oleh bukti fisik yang memadai.

Gambar Aplikasi Sidemang



Sumber: <https://sidemang.palembang.go.id>

Sidemang adalah sebuah sistem informasi *smart city* berbasis web dan mobile yang dibangun untuk melayani masyarakat Kota Palembang terkait administrasi (surat keterangan) di Kelurahan dan Kecamatan secara online yang dapat didownload melalui handphone android (*play store*) dan handphone iphone (*app store*).

Kehandalan (Reliability)

Kehandalan (*Reliability*) yaitu berkenaan dengan konsisten atau tidaknya dalam melayani. Dimensi ini digunakan oleh instansi untuk mengukur aspek-aspek dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam dimensi keandalan ini, akan terlihat apakah pelayanan jasa yang diberikan telah sesuai dengan standar-standar umum bahkan standar internasional yang telah dijanjikan atau sebaliknya.

Dimensi keandalan tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian instansi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketetapan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan administrasi catatan atau dokumen. Kemudian dalam dimensi ini juga menyangkut kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dengan tepat, seperti: kecermatan petugas dalam melayani, adanya standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Menurut Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang diperoleh selama dilapangan dapat disimpulkan bahwa kehandalan yang meliputi kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas dan kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah berjalan dan terlaksana dengan baik. Sunyoto (2004:16) mengatakan bahwa kehandalan dari suatu individu dalam memberikan pelayanan sangat diperlukan karena setiap pelayanan pastinya memerlukan bentuk kemampuan yang handal dari setiap individu.

Tanggapan (Responsif)

Tanggapan (*Responsif*) dimensi ini merupakan dimensi yang paling dinamis. Dalam dimensi ini diharapkan respon yang cepat untuk menanggapi keluhan. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi dilapangan dapat disimpulkan bahwa tanggapan atau responsif petugas seperti respon yang cepat untuk menanggapi keluhan, kejelasan

informasi waktu penyampaian jasa sejak awal, kesediaan penyelenggara yang selalu membantu penerima pelayanan, dan kekurangan (ketersediaan) waktu pegawai untuk menanggapi permintaan pelanggan sudah terlaksana dengan baik. Persepsi antara pemberi layanan dan pengguna layanan sudah baik. kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas camat kepada masyarakat sudah baik. Kondisi tersebut sesuai dengan keinginan dan harapan mereka terlihat dari sikap petugas dalam membantu masyarakat dengan memberikan informasi yang jelas, bijaksana, mendetail, dan mengarahkan agar dapat menyikapi prosedur dan mekanisme yang berlaku, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon yang baik .

Jaminan (Assurance)

Jaminan (*Assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan sejauh mana kemampuan petugas pemberi layanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat agar terciptanya kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara. Selain itu jaminan ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan, seperti: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dilapangan dapat disimpulkan bahwa jaminan seperti petugas memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan sudah terlaksana dengan baik. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari aspek jaminan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sudah baik. Hal ini terlihat dari sikap petugas yang sopan dan ramah saat melayani masyarakat dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan jasa yang dibutuhkan Masyarakat. Adapun jika diperhatikan maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Gaspersz (1997) mengatakan bahwa dimensi yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan antara lain adalah kesopanan petugas terutama dalam memberikan pelayanan.

Empati (Empathy)

Dengan demikian, kualitas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk membangkitkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Beberapa strategi untuk mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik, yaitu penyusunan standar pelayanan, penyusunan SOP, pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan di Kantor Camat Sako Palembang, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa peran Camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui peran kepemimpinan seperti peran antar pribadi (*Interpersonal Role*), peranan yang berhubungan dengan informasi (*Informational Role*), dan peranan dalam mengambil keputusan (*Decisional Role*) di Kantor Camat Sako Palembang sudah berjalan dan terlaksana dengan cukup baik.

Pelaksanaan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Sako Palembang dapat dinilai dari lima indikator yaitu: ketampakan fisik (*Tangible*) seperti penampilan, kenyamanan, kemudahan, dan pengguna alat bantu seperti computer dan printer, kenyamanan tempat pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik terpenuhi dan didukung dengan aplikasi *SIDEMANG* dan *SILANCAR* dalam proses pelayanan namun penggunaannya belum merata di masyarakat. Indikator kehandalan (*Reliability*) dengan baik dengan menerapkan pelayanan terpadu, tanggapan (*Responsif*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*) sudah diterapkan sepenuhnya sesuai dengan keinginan masyarakat terbukti karena tidak ada masyarakat yang memberi keluhan kepada pegawai Kantor Kecamatan Sako Palembang terkait 5 indikator tersebut.

Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian tentang peran camat dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Sako Palembang maka saran sebagai penulis dan peneliti sebagai berikut:

- Camat beserta jajarannya melakukan koordinasi dengan Lurah Kades, RT/RW terkait informasi terbaru agar disosialisasikan secara masif dan merata ke seluruh wilayah Kecamatan Sako Palembang.
- Lebih memaksimalkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi seperti penggunaan aplikasi *SIDEMANG* yang dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat Kecamatan Sako secara merata dari seluruh lapisan masyarakat.

F. DAFTAR PUSAKA

Ery Silvana Siregar. 2017. Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

(PATEN) di Kota Padangsidimpuan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Gasparz, Vincent. (1997). Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Gea, R. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Mikro Kecil (Iumk) Di Kantor Camat Medan Denai Kota Medan.

Morgan, C., & Murgatroyd, S. (1994). Total Quality Management in the Public Sector. Buckingham, UK: Open University Press.

Muhammad, Nadjib. 2012. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya. Thesis. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya. Diakses pada 26 Maret 2020.

Ones Gita Crystalia, Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, Program Studi Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015

Saputra, M.N, dkk. 2017. Peran Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Long Ikis Kabupaten Paser. eJournal Ilmu Pemerintahan, 2017, 5 (4): 1651-1664 ISSN 2477-2458

Sofyan Arifian Hasibuan. 2015. Analisis Persiapan Kebijakan "PATEN" (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padangsidimpuan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Peraturan Tentang Pemerintah No 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan

Peraturan Walikota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014, Tentang Pemerintahan Daerah.

Sistem Informasi Administrasi Online Masyarakat Palembang. [Manual Guide Sidemang Mobile \(Warga\) \(palembang.go.id\)](#) Diakses pada 16 Agustus 2024

Sunyoto, Usman. (2004). Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: ANDI.

Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.

