

**PERANAN ADMINISTRASI PUBLIK DALAM MENINGKATKAN
PROFESIONALITAS PEGAWAI DI KANTOR CAMAT KECAMATAN
PANGKALAN LAMPAM KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

OLEH :

SULIS DAYANTI

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of public administration in improving employee professionalism at the Pangkalan Lampam Sub-District Office, Ogan Komering Ilir Regency, and to identify the inhibiting factors. This research employed a descriptive qualitative method, with data collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The informants consisted of the sub-district head, sub-district secretary, staff from the general and public service divisions, and community members. The findings indicate that public administration plays a crucial role in supporting public services that are efficient, effective, responsive, accountable, and transparent. Efforts to enhance professionalism include streamlining procedures, conducting staff training, holding regular coordination meetings, and performing periodic evaluations. However, several obstacles remain, such as limited supporting infrastructure (internet connectivity and work facilities), insufficient human resource capacity in technology usage, and inadequate service room comfort. Overall, public administration at the Pangkalan Lampam Sub-District Office has positively contributed to improving employee professionalism, yet continuous improvement in infrastructure and staff capacity is required to achieve optimal public service.

Keywords : *public administration, employee professionalism, public service, Pangkalan Lampam Sub-District*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, dijelaskan bahwa Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah unsur aparatur negara yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata. Profesionalisme ini sangat menentukan kualitas layanan publik yang diberikan, khususnya di tingkat kecamatan yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kecamatan memiliki peran strategis sebagai pelaksana pelayanan dasar, seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan surat keterangan lainnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, camat bertanggung jawab mengkoordinasikan seluruh urusan pemerintahan di wilayahnya,

termasuk penyediaan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan berstandar. Namun, pelayanan yang kurang optimal akan berdampak pada citra buruk pemerintah di mata masyarakat.

Kantor Camat Pangkalan Lampam, Kabupaten Ogan Komering Ilir, sebagai lembaga pemerintahan di tingkat kecamatan, memiliki tanggung jawab besar dalam menyelenggarakan pelayanan administratif sesuai standar waktu yang ditetapkan. Akan tetapi, hasil observasi menunjukkan masih terdapat berbagai kendala. Keterlambatan dalam penyelesaian layanan administratif, seperti pengurusan KTP dan KK, sering kali terjadi sehingga melebihi batas waktu yang telah ditentukan. Kondisi ini mengurangi kepuasan masyarakat dan mencerminkan rendahnya efisiensi kerja.

Selain itu, minimnya program pelatihan dan pengembangan pegawai berdampak pada rendahnya keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan berkualitas. Pengawasan dan evaluasi kinerja yang kurang

optimal juga menyebabkan pegawai tidak memiliki dorongan yang kuat untuk bekerja secara maksimal. Rendahnya kesadaran terhadap etika kerja, fasilitas kantor yang belum memadai, teknologi yang ketinggalan zaman, dan akuntabilitas yang rendah semakin memperburuk kualitas pelayanan publik.

Permasalahan lain yang diidentifikasi meliputi efektivitas dan efisiensi kerja yang belum optimal, prosedur layanan yang rumit, serta kurangnya rasa tanggung jawab di kalangan pegawai. Semua faktor ini berdampak pada lambannya proses pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan pengelolaan administrasi publik yang lebih baik, pemanfaatan teknologi informasi yang tepat guna, serta peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan, pengawasan, dan evaluasi kinerja yang berkesinambungan. Upaya-upaya ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme pegawai, mempercepat proses layanan, dan memastikan pelayanan

publik yang berkualitas bagi masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir?
- b. Faktor apa saja penghambat Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai dalam suatu penelitian Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis teori Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir.

- b. Untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan profesionalitas pegawai melalui administrasi publik di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

- a. Bagi Penelitian laporan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana administrasi publik berperan dalam meningkatkan profesionalitas pegawai.
- b. Bagi Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Camat di Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir dalam merancang kebijakan yang mendukung peningkatan profesionalitas pegawai, termasuk dalam pelatihan, pengembangan karier, dan sistem evaluasi kinerja.

- c. Bagi Kampus STIA Satya Negara hasil penelitian ini dapat menambah jumlah referensi bacaan yang dapat digunakan oleh kalangan akademisi, dan penelitian ini dapat dijadikan kajian bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sejenis.

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan

Penelitian

a) Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan fenomena yang diteliti. Penelitian deskriptif dipilih untuk menyajikan gambaran mendetail mengenai peranan administrasi publik dalam meningkatkan profesionalitas pegawai di Kantor Camat Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir.

b) Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, karena penelitian ini berfokus pada

pemahaman mendalam terhadap fenomena yang terjadi, melibatkan interaksi langsung dengan informan, dan menggali aspek perilaku, sikap, motivasi, serta persepsi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan data sesuai dengan kondisi nyata di lapangan tanpa manipulasi.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

a) Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam, Kabupaten Ogan Komering Ilir, Provinsi Sumatera Selatan. Lokasi ini dipilih karena memiliki peran penting sebagai penyedia pelayanan publik di tingkat kecamatan dan menjadi objek yang relevan untuk mengkaji peranan administrasi publik dalam meningkatkan profesionalitas pegawai.

b) Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan sesuai jadwal kerja yang telah disusun oleh peneliti, dimulai dari tahap persiapan hingga tahap penyusunan laporan. Proses penelitian berlangsung pada tahun pelaksanaan penelitian, meliputi kegiatan pengumpulan data

melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka hingga tahap analisis dan penarikan kesimpulan.

2.3 Sumber dan Jenis Data

a) Sumber data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terkait, antara lain:

- a. Camat Kecamatan Pangkalan Lampam
- b. Sekretaris Camat
- c. Biro Pelayanan Umum
- d. Staf Bagian Pelayanan Umum
- e. Masyarakat Kecamatan Pangkalan Lampam

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari dokumen, arsip, catatan, laporan, buku, peraturan perundang-undangan, serta literatur yang relevan dengan penelitian. Data ini digunakan untuk memperkuat dan melengkapi informasi dari data primer.

b) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, narasi, pendapat, dan deskripsi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi pustaka. Data ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam peranan administrasi publik dalam meningkatkan profesionalitas pegawai di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lengkap dan akurat, penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi (*Observation*)

Observasi dilakukan dengan mengunjungi langsung objek penelitian di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir. Peneliti mengamati secara langsung proses pelayanan publik dan aktivitas pegawai yang berkaitan dengan peranan administrasi publik dalam meningkatkan profesionalitas pegawai.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan penelitian, yaitu Camat, Sekretaris Camat, Biro Pelayanan Umum, Staf Bagian Pelayanan Umum, dan masyarakat Kecamatan Pangkalan Lampam. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai pelaksanaan administrasi publik dan faktor-faktor yang memengaruhi profesionalitas pegawai.

c. Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang tersimpan dalam bentuk dokumen tertulis maupun visual, seperti surat, arsip foto, hasil rapat, catatan kegiatan, laporan, serta dokumen resmi lainnya yang ada di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam.

d. Studi Pustaka (*Literature Review*)

Studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan referensi lain yang relevan dengan topik penelitian. Teknik ini

digunakan untuk memperoleh landasan teori dan memperkuat analisis data yang diperoleh dari lapangan.

2.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu mengolah data yang telah dikumpulkan dari lapangan menjadi uraian yang sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan fokus penelitian.

Proses analisis dilakukan melalui tahapan berikut:

a. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka terkait peranan administrasi publik dalam meningkatkan profesionalitas pegawai di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam.

b. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data pada informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Data yang tidak relevan dibuang, sementara data

penting dipilah untuk dianalisis lebih lanjut.

c. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk uraian deskriptif yang rapi dan terstruktur sehingga memudahkan penarikan kesimpulan. Penyajian data dilakukan secara naratif untuk menggambarkan kondisi dan fenomena di lapangan.

d. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan diambil berdasarkan hasil analisis terhadap data yang telah disajikan. Proses verifikasi dilakukan dengan memeriksa kembali kebenaran, konsistensi, dan kesesuaian data dengan fokus penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

Analisis ini menggunakan pendekatan interaktif fungsional, di mana proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi saling berhubungan secara berkesinambungan hingga penelitian selesai.

2.6 Uji Keabsahan Data

Untuk memastikan kebenaran dan validitas data dalam penelitian ini, digunakan uji keabsahan data dengan beberapa teknik yang lazim dalam penelitian kualitatif, yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Membandingkan dan mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti Camat, Sekretaris Camat, Biro Pelayanan Umum, Staf Bagian Pelayanan Umum, dan masyarakat. Hal ini dilakukan untuk melihat konsistensi informasi yang diberikan oleh berbagai pihak.

b. Triangulasi Teknik

Menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka, kemudian membandingkan hasil yang diperoleh dari setiap teknik untuk memastikan kesesuaian dan kebenaran informasi.

c. Perpanjangan Keikutsertaan (*Prolonged Engagement*)

Peneliti berada di lapangan dalam waktu yang cukup untuk membangun kepercayaan dengan informan, memahami situasi

secara mendalam, dan meminimalkan kesalahan data.

d. Ketekunan Pengamatan (*Persistent Observation*)

Melakukan pengamatan secara mendalam dan berulang pada objek penelitian sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya di lapangan.

e. Member Check

Mengembalikan data atau temuan sementara kepada informan untuk memperoleh konfirmasi bahwa data yang diperoleh sesuai dengan informasi yang mereka berikan.

Dengan menggunakan teknik-teknik tersebut, diharapkan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini memiliki tingkat keabsahan yang tinggi, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir

A. Peranan Administrasi Publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam

Administrasi publik di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam berperan penting dalam mewujudkan pemerintahan yang tertib, efisien, responsif, akuntabel, dan transparan. Fungsi utamanya meliputi pelayanan publik, pengelolaan data dan dokumen, serta koordinasi antara pemerintah kabupaten dan desa.

1. Efisiensi

Penyederhanaan prosedur administrasi dan penyediaan informasi membuat sebagian besar pelayanan selesai dalam satu hari. Pelatihan rutin meningkatkan keterampilan staf, sementara koordinasi antarbagian mendukung kelancaran kerja. Hambatan yang ada antara lain keterbatasan jaringan internet, SDM yang belum melek teknologi, dan fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman.

2. Efektivitas

Efektivitas ditingkatkan melalui pembagian tugas yang jelas, evaluasi bulanan, dan pemahaman SOP oleh seluruh

staf. Meski fasilitas seperti komputer masih terbatas, koordinasi yang solid mempercepat proses administrasi. Tantangan meliputi antrian panjang di jam sibuk dan keterbatasan peralatan kerja.

3. Responsivitas

Pelayanan menekankan kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan. Sistem piket harian dan pelayanan terpadu memastikan petugas selalu siap. Kotak saran digunakan untuk menampung masukan masyarakat. Namun, beban kerja tinggi berpotensi menurunkan konsistensi layanan, dan mekanisme pengawasan kualitas respons belum sepenuhnya jelas.

4. Akuntabilitas

Setiap keputusan dan tindakan pegawai dapat dipertanggungjawabkan melalui sistem pelaporan, penilaian kinerja, dan dokumentasi SOP. Pencatatan harian membantu mengontrol pelaksanaan tugas. Masyarakat merasakan keterbukaan prosedur dan biaya. Hambatan yang muncul meliputi

beban administratif tinggi dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur.

5. Transparansi

Informasi persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan disediakan di papan informasi, media sosial, dan brosur. Semua proses dicatat dan dapat diakses publik. Kendala yang dihadapi adalah keterbatasan jangkauan informasi digital, pembaruan data yang belum rutin, serta kurangnya standar seragam dalam penyampaian informasi.

Secara umum, peranan administrasi publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam sudah menunjukkan peningkatan signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas, responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Namun, tantangan berupa keterbatasan infrastruktur, SDM, fasilitas, dan sistem informasi yang belum merata masih memerlukan perhatian dan perbaikan berkelanjutan.

B. Profesionalitas Pegawai Kantor Camat Pangkalan Lampam

Administrasi publik yang tertata menjadi kunci dalam membentuk

pegawai yang profesional, disiplin, dan sesuai prosedur di Kantor Camat Pangkalan Lampam. Sistem administrasi yang efektif memberikan pedoman kerja standar, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi kinerja objektif, sehingga tercipta budaya kerja transparan, akuntabel, dan responsif.

1. Kompetensi

Peningkatan kompetensi dilakukan melalui pelatihan, evaluasi rutin, diskusi teknis, dan pendampingan langsung. Pegawai yang sebelumnya kurang memahami prosedur kini lebih percaya diri, teliti, dan menguasai regulasi serta keterampilan administratif. Hambatan yang ada meliputi keterbatasan pemahaman terhadap regulasi baru dan belum meratanya pemahaman standar pelayanan.

2. Efektivitas

Efektivitas didukung oleh kepemimpinan yang responsif, pelatihan berkelanjutan, komunikasi yang jelas, pembinaan langsung, dukungan teknologi, dan budaya kerja kolaboratif. Hambatan yang dihadapi antara

lain komunikasi kebijakan yang belum optimal, keterbatasan fasilitas teknologi, dan masih adanya pegawai yang kurang memiliki komitmen kerja.

3. Efisiensi

Efisiensi tercapai melalui perencanaan tugas yang terukur, pembagian kerja harian, dan evaluasi mingguan. Sistem digital sederhana mencegah pekerjaan ganda. Namun, keterbatasan komputer, tidak adanya jaringan Wi-Fi, dan kerusakan alat perekam e-KTP menjadi kendala utama.

4. Tanggung Jawab

Pegawai menunjukkan komitmen tinggi dengan menyelesaikan tugas tepat waktu, melayani di luar jam kerja, dan melaporkan hasil kerja secara tertib. Masyarakat merasakan peningkatan layanan yang lebih cepat dan sigap. Hambatan mencakup beban kerja tinggi tanpa fasilitas memadai dan belum adanya sistem monitoring digital yang efektif.

Administrasi publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam telah

berperan signifikan dalam meningkatkan profesionalitas pegawai, terlihat dari kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan rasa tanggung jawab yang lebih baik. Meski demikian, keterbatasan infrastruktur, fasilitas teknologi, dan kesenjangan pemahaman prosedur masih menjadi tantangan yang perlu ditangani agar profesionalitas dapat terjaga dan berkembang secara berkelanjutan.

3.1.2 Faktor Penghambat Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir

A. Peranan Administrasi Publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam

1. Efisiensi

- a. Belum tersedia jaringan internet (Wi-Fi) sehingga menghambat kelancaran operasional administrasi.
- b. Keterbatasan SDM dalam penguasaan teknologi menurunkan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

c. Fasilitas ruang tunggu kurang memadai, terutama saat pelayanan ramai, sehingga mengganggu kenyamanan dan efektivitas.

2. Efektivitas

Perangkat komputer belum memadai; sebagian besar pegawai harus menggunakan laptop pribadi karena jumlah laptop kantor terbatas.

3. Responsivitas

Belum ada sistem pengawasan kualitas respons, sehingga standar pelayanan berbeda-beda antar pegawai.

4. Akuntabilitas

Beban administratif tinggi akibat pencatatan harian dan dokumentasi ketat, yang dapat mengganggu efisiensi bila tidak didukung sistem digital yang memadai.

5. Transparansi

Penyampaian informasi belum merata karena keterbatasan media informasi digital yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kendala utama dalam meningkatkan profesionalitas pegawai melalui administrasi publik

di Kantor Camat Pangkalan Lampam terletak pada keterbatasan infrastruktur, fasilitas teknologi, sistem pengawasan, dan sarana informasi. Perbaikan infrastruktur digital, peningkatan kompetensi SDM, serta pemerataan akses informasi menjadi langkah penting untuk mengoptimalkan peranan administrasi publik.

B. Profesionalitas Pegawai Kantor Camat Pangkalan Lampam

Hasil wawancara menunjukkan bahwa peningkatan profesionalitas pegawai melalui administrasi publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam masih menghadapi beberapa kendala pada berbagai aspek:

1. Kompetensi

- a. Sebagian pegawai belum menguasai tugas teknis secara menyeluruh.
- b. Dibutuhkan pendampingan intensif dan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan.

2. Efektivitas

- a. Kinerja belum optimal meskipun sudah ada pelatihan dan evaluasi, karena hambatan-hambatan

operasional belum sepenuhnya diatasi.

3. Efisiensi

- a. Kekurangan perangkat komputer menghambat tugas administratif.
- b. Tidak adanya jaringan Wi-Fi membatasi akses informasi dan komunikasi.
- c. Kerusakan alat perekam e-KTP memperlambat pelayanan kependudukan.

4. Tanggung Jawab

- a. Belum tersedia sistem pelaporan digital dan monitoring otomatis, sehingga proses evaluasi kinerja dan akuntabilitas menjadi lambat.
- b. Meskipun budaya tanggung jawab telah berkembang, penguatan sistem administrasi publik secara menyeluruh masih diperlukan.

Faktor utama yang menghambat profesionalitas pegawai di Kantor Camat Pangkalan Lampam mencakup keterbatasan kompetensi teknis, infrastruktur yang belum memadai, serta sistem pelaporan dan evaluasi yang belum modern. Perbaikan menyeluruh pada SDM, fasilitas teknologi, dan mekanisme administrasi akan menjadi kunci

peningkatan profesionalitas dan kualitas pelayanan publik.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir

A. Peranan Administrasi Publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam

1. Efisiensi

- a. Pelayanan dipercepat, sebagian besar selesai dalam 1 hari.
- b. Prosedur disederhanakan, koordinasi internal dioptimalkan melalui rapat rutin.
- c. Hambatan: keterbatasan internet, penguasaan teknologi SDM, dan fasilitas fisik kurang nyaman.
- d. Upaya: pelatihan rutin, perbaikan infrastruktur, penyederhanaan proses.

2. Efektivitas

- a. Tugas pegawai terstruktur, pembagian tanggung jawab jelas, evaluasi bulanan dilakukan.
- b. Koordinasi antarbidang membantu meski fasilitas komputer terbatas.

- c. Hambatan: kekurangan perangkat, antrean panjang di jam sibuk.
- d. Kekuatan: sistem kerja terorganisir mempercepat layanan.

3. Responsivitas

- a. Pegawai dilatih cepat tanggap, sistem piket harian dan pelayanan terpadu diterapkan.
- b. Ada kotak saran dan komunikasi langsung dengan masyarakat.
- c. Hambatan: beban kerja tinggi berpotensi menurunkan kualitas layanan, tindak lanjut saran belum optimal.

4. Akuntabilitas

- a. SOP ketat, pencatatan dokumentasi, dan log harian diterapkan.
- b. Informasi layanan disampaikan terbuka, masyarakat merasakan transparansi proses.
- c. Hambatan: pencatatan manual memperlambat kerja, belum semua warga memahami prosedur.
- d. Solusi: digitalisasi pelayanan dan edukasi publik.

5. Transparansi

- a. Informasi prosedur, syarat, dan biaya layanan dipublikasikan

melalui papan informasi, media sosial, dan website.

- b. Proses pelayanan tercatat rapi, pegawai diwajibkan menjelaskan prosedur secara jelas.
- c. Hambatan: akses digital masyarakat terbatas, pembaruan papan informasi belum rutin, dan komunikasi pegawai belum seragam.

Administrasi publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam sudah menunjukkan kemajuan nyata dalam efisiensi, efektivitas, responsivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Meski demikian, tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, teknologi, dan komunikasi masih perlu diatasi melalui pelatihan, digitalisasi, serta perbaikan sarana dan prasarana untuk mendukung profesionalitas pegawai secara berkelanjutan.

B. Profesionalitas Pegawai Kantor Camat Pangkalan Lampam

Peningkatan profesionalitas pegawai dilakukan melalui penerapan administrasi publik yang efektif, tertib, transparan, akuntabel, dan responsif. Langkah-langkah utama meliputi penyusunan prosedur kerja standar, pelatihan dan

bimbingan teknis, pemanfaatan teknologi informasi, serta penguatan evaluasi dan pengawasan kinerja.

1. Kompetensi

- a. **Definisi:** Kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja.
- b. **Penerapan:** Pelatihan, diskusi teknis, mentoring satu lawan satu, dan evaluasi rutin.
- c. **Dampak:** Pegawai lebih sigap, memahami prosedur, dan mampu memberi informasi jelas.
- d. **Hambatan:** Pemahaman regulasi baru belum merata, sebagian pegawai kurang percaya diri.
- e. **Solusi:** Pengembangan SDM berkesinambungan dan pelatihan internal.

2. Efektivitas

- a. **Definisi:** Keberhasilan mencapai tujuan sesuai rencana dari segi kualitas, kuantitas, dan waktu.
- b. **Penerapan:** Dukungan kepemimpinan, pelatihan berkelanjutan, komunikasi jelas, kerja tim, dan pembinaan langsung.
- c. **Dampak:** Pelayanan lebih disiplin, ramah, dan terorganisir.

- d. **Hambatan:** Keterbatasan pembinaan, komunikasi belum merata, fasilitas teknologi kurang memadai, dan kurangnya komitmen sebagian pegawai.

3. Efisiensi

- a. **Definisi:** Mencapai hasil maksimal dengan sumber daya minimal.
- b. **Penerapan:** Perencanaan tugas jelas, pembagian kerja harian, briefing rutin, evaluasi mingguan, dan penggunaan sistem digital sederhana.
- c. **Dampak:** Pekerjaan lebih fokus, tidak tumpang tindih, pelayanan lebih cepat.
- d. **Hambatan:** Kurangnya komputer, tidak ada Wi-Fi, alat perekam e-KTP rusak.
- e. **Solusi:** Perbaikan infrastruktur.

4. Tanggung Jawab

- a. **Definisi:** Kesiediaan menanggung akibat keputusan, tindakan, dan hasil kerja.
- b. **Penerapan:** Disiplin waktu, menyelesaikan tugas tanpa diminta, melayani di luar jam kerja.

- c. **Dampak:** Masyarakat menilai pegawai lebih sigap, tidak menunda pekerjaan, dan ramah.
- d. **Hambatan:** Beban kerja tinggi, fasilitas kurang, belum ada sistem pelaporan digital.
- e. **Solusi:** Penguatan infrastruktur, pelaporan berbasis teknologi, sistem evaluasi otomatis.

Administrasi publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam telah mendorong peningkatan profesionalitas pegawai melalui penguatan kompetensi, efektivitas, efisiensi, dan tanggung jawab. Kendala utama adalah keterbatasan fasilitas, teknologi, dan pemerataan pemahaman regulasi. Perbaikan infrastruktur, digitalisasi, dan pengembangan SDM berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan.

3.2.2 Faktor Penghambat Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir

A. Peranan Administrasi Publik di Kantor Camat Pangkalan Lampam

1. Efisiensi

- a. Tidak ada jaringan internet di kantor, menghambat operasional administrasi.
- b. Banyak aparatur belum menguasai teknologi informasi, perlu pelatihan.
- c. Ruang tunggu sempit dan kurang nyaman saat pengunjung ramai.

2. Efektivitas

- a. Perangkat komputer tidak memadai; hanya sedikit laptop tersedia, sebagian besar pegawai menggunakan laptop pribadi, menimbulkan masalah kerja.

3. Responsivitas

- a. Belum ada sistem pengawasan kualitas respons, sehingga standar pelayanan berbeda-beda antar pegawai.

4. Akuntabilitas

- a. Tidak tersedia sistem digital memadai untuk pelaporan dan pencatatan secara efisien.

5. Transparansi

- a. Penyampaian informasi belum merata karena keterbatasan media digital, belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

B. Profesionalitas Pegawai Kantor Camat Pangkalan Lampam

1. Kompetensi

- a. Sebagian pegawai belum menguasai tugas teknis secara menyeluruh, berdampak pada kualitas pelayanan.
- b. Masih diperlukan pendampingan intensif dan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan.

2. Efektivitas

- a. Fasilitas pendukung, khususnya sarana teknologi, terbatas sehingga menghambat pelaksanaan tugas.

3. Efisiensi

- a. Perangkat komputer kurang, menghambat tugas administratif.
- b. Tidak ada jaringan Wi-Fi, membatasi akses informasi dan komunikasi cepat.
- c. Alat perekam e-KTP rusak, memperlambat pelayanan kependudukan.

4. Tanggung Jawab

- a. Tidak ada sistem pelaporan digital dan monitoring otomatis, memperlambat evaluasi kinerja dan akuntabilitas.
- b. Budaya tanggung jawab sudah terbentuk, namun perlu penguatan sistem administrasi publik secara menyeluruh.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya yang dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir dapat disimpulkan bahwa :

1. Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir, Sudah Berperan Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai. Hal ini terlihat dari penerapan prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, responsivitas, akuntabilitas, transparansi, tanggung jawab, dan peningkatan kompetensi yang dijalankan secara terstruktur. Administrasi publik berperan penting dalam menciptakan sistem kerja yang tertib, terarah, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat, yang dibuktikan melalui percepatan layanan, pelatihan berkelanjutan, evaluasi kinerja, serta keterbukaan informasi. Meskipun

terdapat berbagai hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, teknologi, dan kapasitas SDM, upaya perbaikan terus dilakukan secara berkelanjutan. Dengan demikian, administrasi publik tidak hanya menjadi fondasi tata kelola pemerintahan yang baik, tetapi juga motor penggerak peningkatan profesionalitas aparatur pemerintahan di tingkat kecamatan.

2. Faktor penghambat Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir, Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa:

a. Keterbatasan Sarana dan Prasarana merupakan hambatan utama, meliputi minimnya perangkat komputer, rusaknya alat perekam e-KTP, dan belum tersedianya jaringan Wi-Fi yang memadai. Kondisi ini berdampak langsung pada lambatnya proses

administrasi dan menghambat efisiensi kerja.

b. Rendahnya Penguasaan Teknologi : Sebagian pegawai masih memiliki penguasaan teknologi yang rendah, yang menjadi tantangan dalam adaptasi terhadap sistem administrasi modern dan digitalisasi.

c. Ruang tunggu di Kantor Camat Pangkalan Lampam juga yang perlu diperhatikan. Ketika banyak orang datang sekaligus, ruang tunggu yang sempit dan tidak nyaman dapat membuat pengunjung merasa tidak nyaman.

d. Beban kerja tinggi dikarenakan belum adanya sistem pelaporan digital dan monitoring otomatis yang memperlambat proses evaluasi kinerja dan akuntabilitas tugas.

e. Kurangnya Sosialisasi Informasi kepada Masyarakat Keterbatasan dalam sosialisasi informasi kepada masyarakat menyebabkan masyarakat kurang teredukasi

mengenai prosedur pelayanan dan hak-hak mereka.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, faktor-faktor ini menunjukkan bahwa penguatan infrastruktur, digitalisasi administrasi, dan pembinaan berkelanjutan sangat krusial untuk mengatasi hambatan secara menyeluruh dan meningkatkan profesionalitas pegawai secara signifikan.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas adapun saran yang diberikan oleh penulis kepada Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir sebagai berikut :

1. Pertama, penting untuk meningkatkan kapasitas infrastruktur dan teknologi, termasuk pengadaan perangkat yang memadai dan jaringan internet yang stabil, guna mendukung efisiensi dalam proses administrasi. Kedua, pelatihan berkelanjutan harus diperkuat dengan fokus pada pengembangan kompetensi pegawai, terutama dalam

penggunaan teknologi informasi dan pemahaman regulasi administrasi. Ketiga, komunikasi yang efektif antar pegawai juga perlu ditingkatkan melalui forum atau pertemuan rutin, sehingga kolaborasi dan pertukaran informasi dapat berjalan lebih baik. Keempat, evaluasi kinerja secara berkala perlu dilaksanakan untuk memastikan bahwa pegawai dapat memenuhi standar yang ditetapkan dan untuk memberikan umpan balik yang konstruktif. Kelima, keterbukaan informasi kepada masyarakat harus terus didorong, agar masyarakat dapat berpartisipasi aktif dan memberikan masukan terhadap layanan yang diberikan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan administrasi publik dapat lebih optimal dalam meningkatkan profesionalitas pegawai, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih dan berkualitas.

2. Saran Faktor Penghambat Peranan Administrasi Publik Dalam Meningkatkan Profesionalitas Pegawai Di

Kantor Camat Kecamatan Pangkalan Lampam Kabupaten Ogan Komering Ilir,

- a. Pertama, Pemerintah Daerah harus fokus pada peningkatan Sarana dan Prasarana dengan mengalokasikan anggaran yang cukup untuk pengadaan perangkat komputer dan alat Perekam E-KTP yang baru, serta memastikan tersedianya jaringan Wi-Fi yang handal.
- b. Selain itu, pelatihan teknologi informasi harus dilaksanakan secara rutin untuk meningkatkan penguasaan teknologi di kalangan pegawai, sehingga mereka dapat bekerja lebih efisien dan efektif.
- c. Ruang tunggu perlu direnovasi untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung. disarankan agar dilakukan desain ulang dengan penambahan fasilitas seperti tempat duduk yang lebih nyaman, yang membantu mengurangi kerumunan dan menciptakan suasana yang lebih tertib.
- d. Untuk mengatasi beban kerja yang tinggi, yang disebabkan belum adanya sistem pelaporan digital dan monitoring otomatis, diharapkan agar segera mengembangkan dan mengimplementasikan sistem pelaporan digital yang memungkinkan pegawai untuk melaporkan kinerja dan aktivitas mereka secara efisien. Dengan adanya monitoring otomatis, proses evaluasi kinerja akan menjadi lebih cepat dan akurat.
- e. Terakhir, untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas, kantor camat harus memanfaatkan media informasi digital yang lebih luas, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan administrasi publik dapat lebih optimal dalam meningkatkan profesionalitas pegawai, sehingga pelayanan kepada

masyarakat menjadi lebih baik dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandler, Ralph and Jack C. Plano, 1982. *The Public Administration Dictionary*, JhonWiley and Sons, New York.
- Dimock & Dimock 1993, *Administrasi Negara; Terjemahan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus, et. al. 2007. *Kinerja Tata Pemerintahan Daerah di Indonesia (Governance Assesment Survei 2006)*. Yogyakarta: PSKK.
- Henry, Nicholas, 1995. *Public Administration and Public Affairs. Sixth Edition*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall International, Inc.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Silalahi, Ulbert, 2016. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi*, Cetakan kesebelas, Bandung: Sinar Baru Algensindo.
- Rosenbloom, D.H. & R.S. Kravchuk. 2005. *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*. Singapore: McGraw-Hill.
- Sedarmayanti. (2014). *Dasar-dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan Ketujuh*. Jakarta: Radar Jaya Offset.
- Thoha, Mifta, 2001. *Perilaku Organisasi Konsep daasr dan*

Aplikasinya. CV. Rajawali,
Jakarta.

Jurnal

Jurnal : Siti Maryani (2022), dengan judul “Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Pangandaran”.

Mailis, dkk. (2019). *Students' Mathematical Communication Ability through the Brain-Based Learning Approach using Autograph*, *Journal of Research and Advances in Mathematics Education*, 4 (1), hlm. 1-8.

Muhammad Syawaluddin, Wan. *Peran Tenaga Administrasi dalam Menjaga Kualitas*

Pelayanan Administrasi Siswa di Sekolah Menengah Atas Negeri 8 Pekanbaru. Riau: UIN Suska Riau, 2021.

Pakpahan, Agrippa. 2009. *Peranan Profesionalisme Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Sidamanik Kab. Simalungun)*. Medan : Skripsi Universitas Sumatera Utara.

Perundang-undangan

Undang-undang Republik Indonesia, No. 8 Tahun 1974, Tentang Pokok-pokok Kepegawaian Pegawai Negeri “

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah