

**IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI BANYUASIN NOMOR 57
TAHUN 2017 TENTANG STANDAR PELAYANAN PROGRAM
PELAYANAN TERPADU KECAMATAN DI KANTOR CAMAT
SUMBER MARGA TELANG KABUPATEN BANYUASIN**

OLEH :

FERA DWI MARETA

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Regent Regulation of Banyuasin Number 57 of 2017 concerning the Service Standards of the Integrated Sub-District Administrative Service Program (PATEN) at the Sumber Marga Telang Sub-District Office, Banyuasin Regency. The research is motivated by the demand to improve public service quality, particularly at the sub-district level as the front line of government, which still faces various obstacles such as convoluted procedures, limited infrastructure, and low staff competence. A descriptive qualitative method was employed, with data collected through field observation, in-depth interviews with sub-district officials and community members, and documentation. Data analysis followed an interactive process of data condensation, display, and conclusion drawing. The analytical framework refers to George C. Edwards III's policy implementation model, focusing on the variables of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The findings reveal that the implementation of Regent Regulation Number 57 of 2017 at the Sumber Marga Telang Sub-District Office has been initiated but remains suboptimal. In terms of communication, socialization to both the public and internal staff is still limited. Human resources are sufficient in number but require improved technological skills and service professionalism. The disposition of the staff demonstrates good commitment, although responsiveness needs strengthening. The bureaucratic structure supports implementation through

established standard operating procedures (SOPs); however, facilities and information technology infrastructure are not yet adequate to ensure fast and efficient service delivery. This study concludes that successful policy implementation requires strengthening staff capacity, enhancing service facilities, and intensifying public communication. These findings are expected to provide input for the Banyuasin Regency Government in improving and optimizing integrated administrative services across all sub-districts.

Keywords: *policy implementation, public service, integrated sub-district administration, Banyuasin Regent Regulation No. 57/201*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur negara sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945. Masyarakat menuntut pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai perkembangan teknologi. Namun, realitas di lapangan menunjukkan masih banyak kendala, seperti prosedur berbelit-belit, kurangnya transparansi, sikap aparat yang kurang ramah, keterbatasan sarana prasarana, hingga praktik pungutan liar. Kondisi ini menimbulkan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, pemerintah mengeluarkan

kebijakan *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* melalui Permendagri Nomor 4 Tahun 2010. Kebijakan ini menempatkan kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan publik dengan pendelegasian kewenangan dari bupati/walikota kepada camat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih dekat, cepat, dan terukur.

Di Kabupaten Banyuasin, penerapan PATEN diatur dalam Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017. Namun, implementasinya di Kecamatan Sumber Marga Telang baru dimulai pada 2017 dan menghadapi sejumlah permasalahan, seperti keterbatasan kompetensi pegawai dalam teknologi informasi, kurangnya sosialisasi

standar pelayanan, sarana prasarana yang belum memadai, serta rendahnya responsivitas aparatur.

Permasalahan ini mendorong perlunya evaluasi terhadap implementasi kebijakan tersebut untuk memastikan pelayanan administrasi terpadu berjalan sesuai standar, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan menjaga kepercayaan publik terhadap pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya yaitu Bagaimana implementasi Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Program Pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Sumber Marga Telang agar berjalan efektif dan efisien?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian adalah untuk mengetahui implementasi Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Program Pelayanan Terpadu Kecamatan di

Kantor Camat Sumber Marga Telang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut.

a. Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dalam Implementasi Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Program Pelayanan Teradministrasi Terpadu Kecamatan Di Kabupaten Banyuasin Pada Kantor Camat Sumber Marga Telang.

2. Bagi Instansi Pemerintah

Menjadi kajian dan masukan bagi Kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang Kabupaten Banyuasin.

3. Bagi Pembaca/Lembaga STIA

Satya Negara Palembang Sebagai penambah wawasan dan referensi mengenai Implementasi Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Program Pelayanan Teradministrasi Terpadu

Kecamatan Di Kantor Camat Kecamatan Sumber Marga Telang.

b. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian diharapkan untuk dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Memberikan sumbangan pemikiran baru terutama dalam bidang implementasi Peraturan Program Pelayanan Administrasi.
2. Sebagai bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan studi terkait.

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah dengan instrumen kunci peneliti sendiri, pengumpulan data melalui triangulasi, analisis bersifat induktif, serta lebih menekankan makna

daripada generalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Program Pelayanan Teradministrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Banyuasin, khususnya pada Kantor Camat Sumber Marga Telang.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Camat Sumber Marga Telang, Kabupaten Banyuasin.

Adapun waktu penelitian disesuaikan dengan jadwal kerja penelitian yang telah disusun, dimulai dari Juli 2024 sampai Februari 2025, meliputi tahap pengajuan judul, penyusunan proposal, seminar, hingga pengumpulan data lapangan.

2.3 Informan Penelitian

Informan dipilih secara purposive, yaitu individu yang dianggap memahami permasalahan dan relevan dengan penelitian.

Informan terdiri dari:

- a. Camat (1 orang)
- b. Sekretaris Kecamatan (1 orang)

- c. Staf Umum dan Kepegawaian (1 orang)
- d. Staf Perencanaan dan Keuangan (1 orang)
- e. Masyarakat (2 orang)

Total: 6 orang.

2.4 Sumber dan Jenis Data

- a. **Data Primer:** diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara, dan interaksi dengan informan.
- b. **Data Sekunder:** berupa dokumen, arsip, foto, dan data lain yang relevan dengan penelitian, serta bahan dari studi pustaka.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

- a. **Observasi** – mengamati langsung aktivitas pelayanan di kantor kecamatan.
- b. **Wawancara** – melakukan tanya jawab dengan camat, staf, dan masyarakat terkait implementasi pelayanan.
- c. **Dokumentasi** – mengumpulkan arsip, dokumen, foto, dan bukti terkait kegiatan pelayanan.
- d. **Studi Pustaka** – mengkaji literatur, peraturan, dan penelitian terdahulu yang relevan.

2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara **kualitatif** dengan model Miles dan Huberman yang terdiri dari:

- a. **Kondensasi Data** – memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan mentransformasikan data dari wawancara, observasi, maupun dokumen.
- b. **Penyajian Data** – menyusun dan menyajikan informasi secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis.
- c. **Penarikan Kesimpulan** – melakukan interpretasi, mencari pola, hubungan sebab-akibat, serta menarik kesimpulan berdasarkan data yang terkumpul.

2.7 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data menggunakan kriteria dari Sugiyono (2007), meliputi:

- a. **Credibility** (validitas internal)
- b. **Transferability** (validitas eksternal)
- c. **Dependability** (reliabilitas)
- d. **Confirmability** (objektivitas)

Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan bahwa data penelitian

benar-benar ilmiah, dapat dipercaya, serta sesuai dengan realitas di lapangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Implementasi Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017

a. Komunikasi

Proses komunikasi dalam implementasi program pelayanan administrasi terpadu di Kantor Camat Sumber Marga Telang telah dilakukan melalui berbagai saluran, seperti media sosial resmi, papan pengumuman, sosialisasi langsung ke desa-desa, serta koordinasi dengan perangkat desa. Hal ini bertujuan agar masyarakat memahami prosedur pelayanan dan manfaat program. Namun, masih terdapat kendala, seperti keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap sistem layanan terpadu, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi digital. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak kecamatan menggunakan pendekatan manual

melalui perangkat desa dan RT, serta melakukan penjelasan langsung dan berulang. Secara keseluruhan, komunikasi dinilai cukup baik meskipun masih menghadapi tantangan.

b. Sumber Daya

Sumber daya menjadi tantangan utama dalam implementasi kebijakan ini. Meskipun ada dukungan anggaran dasar dan fasilitas seperti komputer serta perangkat lunak, jumlah personel yang terbatas dan keterbatasan teknologi informasi masih menghambat efektivitas pelayanan. Petugas sering kali harus menangani berbagai jenis layanan sekaligus, sementara perangkat keras dan koneksi internet tidak selalu stabil. Dari sisi anggaran, dana yang tersedia belum sepenuhnya mencukupi untuk memenuhi seluruh kebutuhan program, meskipun telah diupayakan penggunaannya secara efisien. Untuk mengatasi hal ini, dilakukan pembagian tugas yang lebih efisien, peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan, serta pengajuan penambahan anggaran untuk tahun berikutnya.

c. Disposisi

Disposisi atau sikap dan komitmen para pelaksana kebijakan di Kantor Camat Sumber Marga Telang tergolong positif. Para pejabat dan staf menunjukkan motivasi dan tanggung jawab tinggi dalam menjalankan Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2017, meskipun menghadapi tantangan seperti keterbatasan fasilitas dan tingginya beban kerja. Petugas merasa lebih terstruktur dalam melaksanakan tugas dan memiliki semangat membantu masyarakat secara langsung. Dari sisi masyarakat, pelayanan dinilai cukup baik karena petugas ramah dan membantu, meskipun masih ada antrian panjang. Hal ini menunjukkan bahwa sikap dan komitmen pelaksana kebijakan merupakan salah satu kekuatan utama dalam menunjang keberhasilan implementasi pelayanan administrasi terpadu.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi di Kantor Camat Sumber Marga Telang telah terbentuk secara sistematis, dengan pembagian tugas yang jelas dan adanya unit pelayanan khusus yang

menangani administrasi publik. Koordinasi antar bagian berjalan baik, sehingga alur kerja lebih teratur dan meminimalisasi tumpang tindih tugas. Dari sisi masyarakat, struktur birokrasi dinilai cukup membantu karena memudahkan akses layanan, di mana petugas dapat langsung mengarahkan masyarakat ke bagian yang sesuai. Meski demikian, masih ada ruang perbaikan, terutama dalam hal penambahan personel dan peningkatan efisiensi kerja agar pelayanan lebih cepat dan tidak menimbulkan antrian panjang.

Jadi, hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017 di Kantor Camat Sumber Marga Telang sudah berjalan cukup baik, terutama dari sisi komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi. Namun, tantangan terbesar masih ada pada keterbatasan sumber daya manusia, sarana penunjang teknologi, dan anggaran, yang perlu ditingkatkan agar pelayanan bisa lebih optimal.

3.1.2 Prinsip Penyelenggaraan

Program Pelayanan Terpadu

**Pasal 8 Peraturan Bupati
Banyuasin Nomor 57 Tahun
2017**

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan di Kantor Camat Sumber Marga Telang dirancang sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit. Petugas langsung mengarahkan masyarakat ke bagian yang tepat dan menjelaskan dengan bahasa yang sederhana. Alur pelayanan dipublikasikan melalui papan informasi dan media sosial. Kendati sebagian masyarakat masih ada yang bingung karena belum terbiasa, secara umum prinsip kesederhanaan telah diterapkan dengan baik dan memudahkan masyarakat.

b. Kejelasan

Informasi pelayanan disampaikan secara jelas melalui papan pengumuman, media sosial, dan koordinasi dengan perangkat desa. Petugas juga aktif menjawab pertanyaan langsung dari masyarakat. Hal ini memastikan prosedur, syarat, dan alur pelayanan mudah dipahami. Masyarakat mengakui bahwa pelayanan cukup terbuka dan tidak membingungkan.

Dengan demikian, prinsip kejelasan sudah dijalankan optimal.

c. Kepastian

Kantor Camat menetapkan standar waktu penyelesaian layanan dan menyampaikan kepada masyarakat sejak awal. Sebagian besar layanan tidak dipungut biaya, sementara layanan berbayar diberikan tanda terima resmi. Jika ada kendala, masyarakat diberi penjelasan langsung. Hal ini menciptakan kepastian waktu, biaya, dan tindak lanjut yang meningkatkan kepercayaan publik serta mencegah pungutan liar.

d. Akurasi

Setiap dokumen diperiksa dua kali dengan checklist, serta dilakukan pencocokan data dengan dokumen asli. Jika ada keraguan, petugas langsung klarifikasi kepada masyarakat. Sistem komputerisasi juga digunakan untuk mengurangi kesalahan. Ketelitian ini membuat dokumen yang diterbitkan valid dan profesional, sehingga meminimalisir risiko kesalahan administratif.

e. Bertanggung Jawab

Petugas selalu siap memberikan penjelasan,

memperbaiki kesalahan, dan membantu masyarakat hingga urusan selesai. Mereka menunjukkan tanggung jawab dalam melayani secara adil tanpa diskriminasi. Masyarakat menilai pelayanan ramah dan tepat waktu. Prinsip tanggung jawab ini memperkuat kepercayaan publik dan menjamin akuntabilitas pelayanan.

f. Kelengkapan

Petugas memastikan kelengkapan berkas sebelum memproses pelayanan. Jika dokumen belum lengkap, masyarakat diberi tahu persyaratan tambahan yang harus dipenuhi. Pemeriksaan awal ini mencegah keterlambatan dan kesalahan di kemudian hari, serta memastikan pelayanan berjalan lancar sesuai prosedur.

g. Kemudahan

Masyarakat dibantu sejak awal kedatangan, mulai dari penjelasan prosedur, pengisian formulir, hingga diarahkan ke bagian layanan yang tepat. Petugas menggunakan bahasa sehari-hari agar mudah dipahami dan mengulangi penjelasan jika diperlukan. Proses pelayanan juga tidak memakan waktu lama. Hal ini

membuat masyarakat merasa lebih nyaman dan tidak terbebani.

h. Kecermatan

Petugas selalu melakukan pengecekan ganda terhadap data dan dokumen. Kesalahan seperti penulisan nama atau nomor identitas segera dikoreksi sebelum dokumen diproses lebih lanjut. Konfirmasi ulang ke masyarakat juga dilakukan untuk memastikan ketepatan data. Hal ini menunjukkan sikap hati-hati dan profesional yang menjaga keabsahan dokumen.

i. Kejujuran

Petugas bersikap transparan terkait persyaratan, biaya, maupun kendala pelayanan. Tidak ada pungutan liar, dan seluruh biaya resmi ditempel di papan informasi. Informasi disampaikan apa adanya, tanpa janji yang tidak pasti. Masyarakat mengakui pelayanan berlangsung bersih dan terbuka. Kejujuran ini menjadi kunci kepercayaan publik.

j. Keamanan

Dokumen masyarakat disimpan rapi dan tidak dibiarkan terbuka. Arsip dikelola dengan baik, data pribadi dijaga kerahasiaannya, dan

hanya petugas berwenang yang dapat mengakses ruang kerja. Dokumen segera dikembalikan setelah selesai diproses. Masyarakat menilai keamanan dokumen cukup terjamin, sehingga mereka merasa aman saat mengurus pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa prinsip-prinsip pelayanan publik dalam Pasal 8 telah diterapkan dengan baik di Kantor Camat Sumber Marga Telang, meskipun masih perlu evaluasi berkelanjutan untuk semakin menyederhanakan proses, mempercepat pelayanan, dan menjaga konsistensi standar.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Implementasi Peraturan Bupati Banyuwasin Nomor 57 Tahun 2017

a. Komunikasi

Komunikasi antara pemerintah kecamatan dan masyarakat di Sumber Marga Telang telah dilakukan melalui media sosial resmi, papan pengumuman, serta sosialisasi langsung melalui perangkat desa dan musyawarah masyarakat. Strategi ini bertujuan

agar informasi mengenai prosedur pelayanan dapat dipahami semua lapisan masyarakat, termasuk yang tinggal di wilayah terpencil. Namun, kendala masih muncul, terutama akses internet yang terbatas dan rendahnya literasi digital masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut, perangkat desa dan RT/RW dijadikan perpanjangan tangan pemerintah dalam menyampaikan informasi secara langsung. Dari sisi anggaran, sosialisasi tetap berjalan meski dengan keterbatasan dana, dengan memanfaatkan brosur, spanduk, serta media daring.

Secara umum, komunikasi sudah cukup baik tetapi masih perlu ditingkatkan konsistensi, kualitas, dan variasi media agar pesan lebih mudah dipahami masyarakat.

b. Sumber Daya

Ketersediaan sumber daya di Kantor Camat relatif memadai, dengan struktur organisasi lengkap dan fasilitas dasar seperti ruang tunggu, meja pelayanan, dan komputer. Namun, keterbatasan jumlah perangkat serta kurangnya pembaruan sarana membuat pelayanan kadang terhambat. SDM

dinilai cukup, tetapi masih membutuhkan pelatihan untuk mendukung digitalisasi layanan. Dari sisi anggaran, dana yang tersedia masih terbatas dan difokuskan pada kebutuhan prioritas, seperti operasional perangkat lunak, ATK, serta sosialisasi. Kekurangan diatasi melalui koordinasi dengan pemerintah kabupaten dan efisiensi penggunaan anggaran.

Secara keseluruhan, sumber daya sudah mendukung implementasi, meski peningkatan kapasitas SDM, pengadaan fasilitas modern, dan fleksibilitas anggaran tetap menjadi kebutuhan mendesak.

c. Disposisi

Sikap dan komitmen aparat kecamatan terhadap implementasi kebijakan dinilai positif. Para pejabat dan staf menunjukkan semangat tinggi, ramah, serta peduli dalam melayani masyarakat. Warga merasakan perubahan nyata, pelayanan lebih terstruktur dan tidak berbelit-belit. Meski begitu, tantangan berupa konsistensi pelayanan saat beban kerja tinggi dan keterbatasan teknis masih ada. Selain itu, pemahaman sebagian pegawai

terhadap prosedur baru belum merata.

Secara keseluruhan, disposisi aparat sudah baik, dengan komitmen kuat terhadap pelayanan publik. Agar berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi internal rutin, pembinaan, dan pelatihan berkelanjutan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi di kecamatan sudah sistematis, dengan pembagian tugas jelas dan koordinasi rutin antarbagian. Kepemimpinan camat yang komunikatif turut memperkuat jalannya organisasi. Dari sisi perencanaan, pengelolaan anggaran juga berjalan tertib, meskipun keterbatasan SDM dan sarana tetap menjadi kendala.

Masyarakat menilai struktur organisasi cukup membantu, meski waktu tunggu masih panjang saat jam pelayanan ramai. Perlu penguatan jumlah staf dan pemanfaatan teknologi digital agar layanan lebih cepat dan transparan. Secara umum, struktur birokrasi telah mendukung implementasi kebijakan, namun masih membutuhkan penguatan

kelembagaan dan inovasi layanan berbasis teknologi.

Jadi, rangkuman dari pembahasan ini menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017 di Kecamatan Sumber Marga Telang sudah berjalan cukup baik, ditandai dengan komunikasi yang mulai intensif, sumber daya yang relatif mendukung, disposisi aparat yang positif, serta struktur birokrasi yang sistematis. Namun, tantangan berupa keterbatasan fasilitas, SDM, anggaran, serta literasi digital masyarakat masih perlu mendapat perhatian untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal.

3.2.2 Prinsip Penyelenggaraan

Program Pelayanan Terpadu Pasal 8 Peraturan Bupati Banyuasin Nomor 57 Tahun 2017

a. Kesederhanaan

Pelayanan di Kantor Camat Sumber Marga Telang sudah sederhana dengan alur yang jelas, tidak banyak ruangan yang harus dilalui, serta persyaratan dokumen yang tidak memberatkan masyarakat.

Meski demikian, informasi awal belum merata sampai desa terpencil, dan pemanfaatan teknologi seperti antrean online atau aplikasi mandiri masih perlu ditingkatkan.

b. Kejelasan

Informasi prosedur, syarat, dan biaya pelayanan cukup jelas melalui papan informasi, banner, serta arahan langsung dari petugas. Masyarakat merasa terbantu dengan penjelasan lisan yang komunikatif. Namun, sebagian informasi belum rinci dan bahasa birokratis kadang membingungkan, sehingga perlu disederhanakan dengan media visual atau infografis.

c. Kepastian

Petugas memberi estimasi waktu yang jelas dan sebagian besar layanan selesai cepat, bahkan dalam hitungan menit bila dokumen lengkap. Biaya pelayanan juga transparan dan sebagian besar gratis, tanpa pungutan liar. Kendala kecil masih muncul jika pejabat berwenang tidak ada di tempat, sehingga jadwal kehadiran pejabat perlu lebih teratur.

d. Akurasi

Petugas memeriksa dokumen secara berulang agar tidak ada kesalahan data, termasuk verifikasi nama, alamat, atau nomor identitas. Sistem komputerisasi membantu, meskipun sebagian pelayanan masih manual sehingga perlu ketelitian ekstra. Kesalahan kecil bisa segera diperbaiki sebelum dokumen diserahkan.

e. Bertanggung Jawab

Petugas melayani dengan penuh tanggung jawab, membantu masyarakat yang kesulitan, memperbaiki kesalahan dokumen tanpa menyalahkan pemohon, serta tetap memberikan penjelasan jika terjadi keterlambatan. Tanggung jawab juga mencakup pascapelayanan, misalnya memberi arahan tindak lanjut.

f. Kelengkapan

Petugas memastikan berkas lengkap sebelum diproses dan memberi penjelasan bila ada kekurangan, bahkan memberi solusi alternatif. Hal ini membuat pelayanan lebih efisien dan minim kesalahan. Namun, publikasi daftar persyaratan layanan masih perlu

diperluas agar masyarakat bisa mempersiapkan dokumen sejak awal.

g. Kemudahan

Masyarakat merasa pelayanan cukup mudah, dengan ruang pelayanan yang tertata, sikap ramah petugas, serta waktu tunggu yang tidak terlalu lama. Petugas juga membantu lansia atau warga dengan keterbatasan. Upaya digitalisasi mulai diterapkan, tetapi sarana informasi dan loket tambahan pada jam sibuk masih diperlukan.

h. Kecermatan

Petugas teliti memeriksa data, bahkan membacakan isi dokumen sebelum diserahkan. Verifikasi ganda dilakukan untuk mencegah kesalahan. Meski begitu, masyarakat berharap ketelitian tetap dijaga meski pelayanan sedang ramai agar kualitas dokumen tidak menurun.

i. Kejujuran

Petugas bersikap transparan, tidak menerima pungutan liar, serta menolak pemberian imbalan dari masyarakat. Informasi terkait biaya dan kendala disampaikan apa adanya. Hal ini menumbuhkan rasa percaya karena masyarakat merasa diperlakukan jujur dan adil.

j. Keamanan

Dokumen dan data masyarakat disimpan rapi dan hanya bisa diakses petugas berwenang. Arsip dilengkapi tanda terima bila ditinggalkan sementara. Sistem komputerisasi digunakan dengan pembatasan akses. Meski demikian, masyarakat berharap ada peningkatan keamanan digital, misalnya layanan online terenkripsi, untuk melindungi data pribadi lebih baik.

Kesimpulan:

Kesepuluh prinsip pelayanan publik telah diterapkan dengan cukup baik di Kantor Camat Sumber Marga Telang. Masyarakat menilai pelayanan sederhana, jelas, cepat, akurat, bertanggung jawab, lengkap, mudah, cermat, jujur, dan aman. Meski begitu, masih ada ruang perbaikan terutama dalam pemanfaatan teknologi digital, perluasan informasi, serta penguatan keamanan data, agar pelayanan semakin efektif, efisien, dan terpercaya.

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan tujuan penelitian

untuk menilai implementasi Peraturan Bupati Banyuwasin Nomor 57 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Camat Sumber Marga Telang, dapat disimpulkan bahwa kebijakan belum berjalan optimal karena terdapat hambatan pada indikator sumber daya terutama keterbatasan SDM terampil TIK, sarana-prasarana/jaringan, dan anggaran berdasarkan wawancara dan temuan lapangan; sementara indikator lain (komunikasi, disposisi, dan struktur birokrasi) pada dasarnya sudah berjalan baik namun tetap terhambat oleh kekurangan sumber daya tersebut.

Namun tanggapan pihak kecamatan menyatakan akan menindaklanjuti permasalahan ini melalui peningkatan kapasitas pegawai (pelatihan), optimalisasi/penambahan personel pada titik layanan padat, pembaruan perangkat serta stabilisasi jaringan, penguatan dukungan anggaran, dan penyempurnaan SOP serta kanal komunikasi luring–daring agar

standar pelayanan dapat tercapai lebih efektif.

4.2 Saran

Kantor Camat Sumber Marga Telang disarankan memperkuat struktur birokrasi melalui evaluasi rutin, penambahan personel pada unit dengan beban kerja tinggi, serta pelatihan berkala untuk meningkatkan profesionalisme aparatur. Penerapan prinsip pelayanan sesuai Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 57 Tahun 2017 perlu dijaga konsistensinya, khususnya pada kejelasan informasi dan kepastian pelayanan, dengan dukungan media digital interaktif. Penguatan fasilitas seperti ruang tunggu, sistem antrian tertib, dan digitalisasi layanan penting untuk percepatan pelayanan dan keamanan data. Sehingga pelayanan menjadi lebih partisipatif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan publik.

DAFTAR PUSTAKA

AG. Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*.
Arenawati. 2014, hlm. 82. *Administrasi Pemerintahan*

Daerah; Sejarah Konsep dan Penatalaksanaan di Indonesia, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Berkat Trima Hulu. 2017. *Analisis Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kabupaten Nias*”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Budi Winarno. 2013. *Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Alfabeta.

Burhanuddin Yusuf. 2015, hlm. 24. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers.

Ery Silvana Siregar. 2017. *Implementasi Permendagri No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kota Padangsidempuan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Fatin, Nur. 2018, *Pengertian Implementasi dan Unsur Penting* seputar pengertian.com/2018/12/pengertian-implementasi-serta-

- unsur.html (akses 12 maret 2020).
- Handayani, N., Nurmawanti, D. R., & Nugroho, R. 2021 hlmn. 32-40. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Di Kecamatan Kalijati Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat*. Jurnal Kebijakan Pemerintahan.
- J.S. Badudu Sultan Mohhammad Zain. 2001, hlm.781-782. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat. 2012, hlm.19. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Penerbit NUANSA.
- Inu Kencana Syafii, 2011, hlm. 115. *Manajemen Pemerintahan*, Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Muhajir Darwin. 1992, hlm 34. *Hasil Loka karya, Analisa Kebijakan Sosial*, Yogyakarta: UGM.
- Malayu SP Hasibuan. 2009, hlm. 244. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mifta Thoha, 2012. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ngainun Naim, 2017, hlm. 18. *Dasar-dasar Komunikasi Pendidikan*, Jogjakarta: Ar-ruzz
- Nugroho, Riant. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta. Gava Media.
- Rahayu Kusuma Dewi, 2016, hlm. 15-16. *Studi Analisis Kebijakan*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sedarmayanti, 2007, *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)*”, Bandung: Mandar Maju.
- Setiawan Guntur. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Singarimbun dan Effendi. 2013. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. Pustaka LP3ES
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta. Pustaka Belajar.

- Sugiyono.2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tachan, 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*, Bandung;Pustaka Belajar.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta. Grasindo.
- Sahya Anggara, 2014, hlm. 249. 33Ibid., hlm. 252. *Kebijakan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia,
- Sofyan Arifian Hasibuan, 2015. *Analisis Persiapan Kebijakan “PATEN” (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan) di Kota Padangsidempuan*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Sahya Anggara. 2012, hlm. 530. *Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance*, Bandung: CV Pustaka Setia,
- _____, 2014, hlm. 257. *Kebijakan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia. Sampara Lukman, 2000, hlm. 8. *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2015, hlm. 206. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia.
- _____, 2015, hlm. 148-149. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Wahyuni, S. 2019. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Pada Kantor Camat Blangkejeren Kabupaten Gayo Lues* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).

Dokumen Pendukung :

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 238 – 270 tentang

Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menpan No. 81/1993 yang disempurnakan dengan keputusan Menpan Nomor 63/2003.

Pasal 4 undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang asas-Asas penyelenggara pelayanan publik

