

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
KECAMATAN SEMATANG BORANG KOTA PALEMBANG**

OLEH :

INTAN RAMANDHA PUTRI

Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services at the District Office of Sematang Borang, Palembang City, and to identify the factors that influence it. Public service is a vital aspect of government administration, particularly in providing administrative services to the community. In practice, several issues are identified, such as the lack of public understanding regarding administrative requirements, insufficient information from the sub-district office, inconsistencies in issued documents, and discrepancies between the standard operating procedures (SOP) and actual service implementation. This research employs a descriptive qualitative approach, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results show that the quality of public services at the Sematang Borang District Office does not fully meet public expectations. Factors affecting service quality include effectiveness, efficiency, accountability, accessibility, leadership, staff professionalism, and supporting infrastructure. Therefore, improvement strategies are needed, including enhancing employee competence, improving information transparency, refining SOPs, and strengthening community participation in service evaluation. The study concludes that high-quality public services can be achieved through synergy between competent human resources, efficient service systems, and a strong government commitment to delivering excellent service.

Keywords : *Public Service, Service Quality, Community Satisfaction, District Administration*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pilar utama dalam menjalankan roda pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tanggung jawab utama pejabat publik bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga menyangkut pemenuhan hak-hak dasar warga negara melalui layanan yang cepat, tepat, efisien, dan akuntabel. Dalam konteks kehidupan bernegara, pelayanan publik mencakup hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat, mulai dari kelahiran, pendidikan, kesehatan, kependudukan, hingga kematian. Hal ini menjadikan pelayanan publik sebagai elemen vital yang tidak bisa dipisahkan dari keseharian masyarakat.

Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pemerintahan. Kualitas tersebut mencerminkan sejauh mana instansi pemerintah dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara tepat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun dokumen administratif. Standar pelayanan publik yang baik

seharusnya menjamin keadilan, keterjangkauan, dan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat. Namun kenyataannya, pelayanan publik di berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi sejumlah persoalan mendasar, seperti birokrasi yang berbelit-belit, kurangnya transparansi, rendahnya akuntabilitas, hingga minimnya pemanfaatan teknologi informasi.

Kondisi tersebut juga ditemukan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang, yang menjadi lokasi penelitian ini. Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa permasalahan yang cukup mencolok dalam penyelenggaraan layanan publik di kantor tersebut. Salah satu masalah utama adalah masih rendahnya pemahaman masyarakat terkait prosedur dan persyaratan dalam pengurusan dokumen administrasi. Banyak warga yang datang untuk mengurus surat domisili, surat kuasa, atau surat ahli waris, namun belum mengetahui secara pasti dokumen apa saja yang dibutuhkan. Hal ini menunjukkan kurangnya sosialisasi atau informasi

dari pihak kecamatan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, permasalahan lain yang kerap muncul adalah ketidaksesuaian data dalam dokumen yang diterbitkan, misalnya kesalahan penulisan nama, nomor identitas, atau informasi lainnya. Hal ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, tetapi juga berdampak pada legalitas dokumen yang bersangkutan. Ketidaksesuaian tersebut menunjukkan lemahnya kontrol kualitas serta kurangnya ketelitian aparatur dalam menjalankan tugas. Masalah lain yang tidak kalah penting adalah ketidaksesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar operasional prosedur (SOP), baik dari segi waktu pelayanan, biaya, tenaga kerja, maupun efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

Permasalahan-permasalahan tersebut pada akhirnya berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan merasa dirugikan ketika pelayanan yang diterima tidak

sesuai dengan ekspektasi. Ketika proses pelayanan menjadi lambat, membingungkan, dan tidak efisien, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah akan menurun. Hal ini tentu sangat kontraproduktif dengan semangat reformasi birokrasi dan pembangunan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) yang sedang digalakkan pemerintah pusat maupun daerah.

Pentingnya pelayanan publik juga semakin mengemuka dalam konteks otonomi daerah. Sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (dan perubahan-perubahannya dalam UU No. 32 Tahun 2004 dan UU No. 23 Tahun 2014), pemerintah daerah memiliki kewenangan yang lebih besar dalam mengelola urusan pemerintahan, termasuk pelayanan publik. Dengan adanya desentralisasi, diharapkan daerah mampu menyusun strategi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat setempat. Pemerintah daerah dituntut untuk tidak hanya memberikan layanan

yang sesuai prosedur, tetapi juga inovatif, responsif, dan inklusif.

Dalam kerangka inilah penelitian ini dilaksanakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang, serta mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang memengaruhi mutu layanan tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai kondisi pelayanan publik di tingkat kecamatan, termasuk tantangan yang dihadapi, potensi perbaikan, serta rekomendasi yang dapat diterapkan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi publik.

Pelayanan publik tidak hanya tentang prosedur dan regulasi, tetapi juga menyangkut hubungan antara pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, pelayanan publik yang efektif dan efisien membutuhkan sinergi antara perencanaan strategis, profesionalisme aparatur,

ketersediaan sarana dan prasarana, serta keterlibatan aktif masyarakat. Pemerintah harus mampu menerjemahkan visi dan misinya ke dalam program pelayanan yang nyata, terukur, dan berorientasi pada kepuasan publik. Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi akademik sekaligus referensi praktis dalam upaya perbaikan pelayanan publik di tingkat kecamatan maupun daerah secara lebih luas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pelayanan administrasi di kantor camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang ?
- b. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam pelayanan administrasi di kantor camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

- a. Untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik di kantor camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.
- b. Untuk mengetahui factor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di kantor camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas wawasan keilmuan, dalam kajian administrasi publik, khususnya tentang kualitas pelayanan, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan layanan administrasi publik.
- b. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai kepustakaan bagi jurusan Administrasi Publik.

B. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan utama penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam fenomena kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang dari sudut pandang pelaksana dan penerima layanan dalam konteks alaminya. Pendekatan ini menekankan makna, persepsi, serta dinamika sosial yang tidak mudah diukur secara kuantitatif, sehingga memungkinkan peneliti menangkap kompleksitas masalah pelayanan publik, kendala yang dihadapi, dan faktor-faktor yang memengaruhinya.

Studi kasus deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat kondisi nyata terkait kualitas pelayanan publik di satu unit analisis: Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti

mengeksplorasi berbagai aspek yang saling berkaitan seperti pemahaman masyarakat terhadap persyaratan administrasi, ketaatan terhadap standar operasional prosedur, akuntabilitas aparatur, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat dalam satu konteks nyata dan spesifik.

Kerangka filosofis penelitian ini cenderung interpretif, yaitu berupaya memahami bagaimana aktor-aktor (pegawai kecamatan dan masyarakat pengguna layanan) memberi makna terhadap praktik pelayanan publik, serta bagaimana interaksi sosial, struktur organisasi, dan kebijakan lokal membentuk pengalaman pelayanan tersebut. Data dikumpulkan melalui teknik triangulasi observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang holistik dan meningkatkan validitas temuan.

2.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang, yang terletak di Jalan Darma Bakti No.01 RT.14, Kelurahan Srimulya, Kecamatan Sematang Borang, Kota

Palembang, Sumatera Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas temuan awal yang menunjukkan adanya beberapa permasalahan dalam kualitas pelayanan publik, seperti ketidaksesuaian antara prosedur yang berlaku dengan pelaksanaannya, kurangnya informasi kepada masyarakat, dan ketidakpuasan terhadap kecepatan dan ketepatan layanan administrasi.

Kecamatan Sematang Borang merupakan salah satu kecamatan hasil pemekaran dari Kecamatan Sako dan memiliki empat kelurahan, yaitu Lebung Gajah, Srimulya, Sukamulya, dan Karya Mulya. Wilayah ini dipilih karena mewakili konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan yang secara langsung bersentuhan dengan kebutuhan administratif masyarakat.

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilakukan mulai dari bulan Juli 2024 hingga April 2025, yang mencakup beberapa tahap kegiatan, antara lain:

- a. Penyusunan dan pengajuan proposal: Juli–Agustus 2024
- b. Pengumpulan data lapangan: Oktober–Desember 2024

- c. Analisis data dan penulisan hasil: Januari–Maret 2025
- d. Penyusunan laporan akhir dan revisi: April 2025

Rangkaian waktu tersebut dirancang agar memungkinkan peneliti memperoleh data yang komprehensif, melakukan pengamatan langsung di lapangan, serta menyusun hasil analisis secara mendalam dan sistematis.

2.3 Sumber dan Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder, yang diperoleh dari berbagai sumber relevan guna mendukung keabsahan analisis terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui :

- 1) Wawancara dengan informan kunci, yaitu Camat, kepala seksi pelayanan umum, staf administrasi, serta masyarakat pengguna layanan publik.
- 2) Observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi,

khususnya dalam pembuatan surat domisili, surat kuasa, dan surat pernyataan ahli waris.

- 3) Dokumentasi yang merekam interaksi antara petugas dan masyarakat serta kendala yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Data primer ini memberikan gambaran empiris mengenai praktik pelayanan publik yang terjadi secara nyata di lapangan, sekaligus menangkap persepsi dan pengalaman para aktor yang terlibat.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber tertulis dan dokumentasi resmi, seperti:

- 1) Dokumen internal kantor kecamatan (struktur organisasi, SOP pelayanan, laporan kegiatan tahunan).
- 2) Peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- 3) Literatur ilmiah, jurnal, buku teks, serta hasil penelitian terdahulu

yang membahas topik sejenis sebagai dasar konseptual dan pembandingan.

Penggunaan kedua jenis data ini primer dan sekunder dimaksudkan untuk memperoleh triangulasi data, yaitu pembandingan antar berbagai sumber guna meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan berbagai metode yang saling melengkapi guna memperoleh informasi yang lengkap, valid, dan mendalam mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang. Adapun teknik yang digunakan meliputi:

a. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mengamati proses pelayanan publik, terutama dalam hal pelayanan administrasi seperti pembuatan surat domisili usaha, surat kuasa, dan surat pernyataan ahli waris. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data faktual mengenai interaksi antara

petugas dan masyarakat, alur pelayanan, serta kendala yang muncul dalam pelaksanaannya. Teknik ini juga berguna untuk memverifikasi kesesuaian antara prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pendekatan terstruktur dan semi-terstruktur kepada informan yang relevan, seperti:

- 1) Camat Kecamatan Sematang Borang
- 2) Kepala Seksi Pelayanan Umum
- 3) Staf administrasi
- 4) Masyarakat pengguna layanan

Wawancara digunakan untuk menggali informasi mengenai persepsi, pengalaman, serta penilaian informan terhadap kualitas pelayanan publik. Pertanyaan disusun berdasarkan indikator-indikator pelayanan publik, seperti efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, kecepatan, dan akuntabilitas.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa dokumen resmi, arsip, dan

catatan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan publik di kantor kecamatan. Dokumen tersebut meliputi:

- 1) Standar Operasional Prosedur (SOP)
- 2) Struktur organisasi
- 3) Laporan tahunan
- 4) Formulir pelayanan
- 5) Peraturan terkait pelayanan publik

Dokumentasi juga mencakup pengumpulan foto, brosur layanan, dan peraturan perundang-undangan sebagai referensi pendukung.

Ketiga teknik ini dilakukan secara triangulatif, yaitu saling melengkapi untuk memastikan keabsahan data dan menghindari bias dalam interpretasi hasil penelitian.

2.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini menekankan bahwa proses analisis data tidak berjalan secara linear, tetapi bersifat siklus dan terus-menerus, dimulai sejak data dikumpulkan hingga penarikan kesimpulan akhir. Terdapat tiga

komponen utama dalam analisis data interaktif, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari lapangan menjadi bentuk yang lebih terorganisir. Reduksi dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian, mulai dari saat data dikumpulkan hingga penyusunan laporan. Tujuannya adalah untuk memfokuskan perhatian pada hal-hal penting yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti efektivitas pelayanan, akuntabilitas, atau kepuasan masyarakat.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, kutipan wawancara, matriks, atau bagan yang menggambarkan hubungan antarkategori. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat pola, kecenderungan, serta hubungan antar komponen yang diteliti. Melalui penyajian data, peneliti dapat

memahami dinamika pelayanan publik secara lebih jelas dan sistematis.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan awal yang muncul akan terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung, untuk memastikan kebenaran dan konsistensinya. Proses ini memungkinkan peneliti membuat interpretasi yang valid, logis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

2.6 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data sangat penting untuk menjamin bahwa temuan yang diperoleh benar-benar merepresentasikan realitas di lapangan. Untuk itu, penelitian ini menggunakan empat teknik uji keabsahan data sebagaimana dikemukakan oleh Lincoln dan Guba, yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

a. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas mengacu pada tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian. Untuk meningkatkan kredibilitas, peneliti melakukan :

- 1) Triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber (observasi, wawancara, dokumentasi) guna memastikan konsistensi informasi.
- 2) Member check, yakni meminta konfirmasi ulang kepada informan mengenai hasil wawancara untuk memastikan bahwa penafsiran peneliti tidak menyimpang dari maksud informan.
- 3) Observasi partisipatif, dilakukan dalam jangka waktu tertentu agar peneliti memahami konteks secara lebih mendalam.

b. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks lain. Untuk itu, peneliti menyajikan deskripsi tebal (*thick description*), yaitu uraian yang rinci mengenai latar belakang, lokasi penelitian, informan, serta proses pengumpulan data, sehingga pembaca dapat menilai sendiri relevansi hasil penelitian terhadap konteks lainnya.

c. **Dependabilitas (*Dependability*)**

Dependabilitas berkaitan dengan konsistensi data. Untuk mencapainya, peneliti menyusun jejak audit (audit trail), yakni catatan proses penelitian secara menyeluruh mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, hingga analisis dan penarikan kesimpulan. Dengan begitu, penelitian dapat direplikasi oleh peneliti lain dengan hasil yang serupa dalam konteks yang sama.

d. **Konfirmabilitas (*Confirmability*)**

Konfirmabilitas berfokus pada objektivitas penelitian, yaitu sejauh mana hasil penelitian bebas dari bias peneliti. Untuk menjamin hal ini, peneliti mendokumentasikan seluruh proses dan data secara transparan serta menggunakan catatan lapangan dan rekaman wawancara sebagai bukti objektif. Selain itu, pendapat informan ditampilkan secara utuh untuk menunjukkan bahwa hasil analisis berdasarkan data asli, bukan asumsi pribadi peneliti.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

3.1.1 Pelayanan Publik

a. Efektivitas Pelayanan

Efektivitas pelayanan diukur dari kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat.

- 1) Camat Nur Muhammad Arpan menyatakan bahwa efektivitas meningkat berkat digitalisasi. Contohnya, pelayanan seperti pengurusan surat yang dahulu memakan waktu 3–5 hari, kini dapat diselesaikan dalam 1–2 hari.
- 2) Kasi Pemerintahan Ahmad Ramadhan menekankan pentingnya sistem antrean yang efisien, misalnya dengan memberikan opsi kepada warga untuk meninggalkan nomor HP dan dihubungi saat giliran mereka tiba.
- 3) Subbag Umum dan Kepegawaian, Liani Septiana menambahkan bahwa survei kepuasan masyarakat dilakukan secara rutin sebagai bahan evaluasi pegawai.
- 4) Masyarakat (Sumarni) mengakui bahwa pelayanan cepat jika tidak ramai, namun bisa memakan waktu lama saat padat.

Kesimpulan: Pelayanan sudah efektif namun belum konsisten; jam

sibuk dan lonjakan pengunjung masih menjadi hambatan.

b. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi berarti penggunaan sumber daya (waktu, tenaga, biaya) seoptimal mungkin.

- 1) Camat menyatakan efisiensi dicapai dengan menyederhanakan prosedur dan mencegah masyarakat datang berkali-kali. Ia juga menyebut upaya peningkatan kapasitas server dan penggunaan sistem cloud untuk menghindari gangguan sistem.
- 2) Ahmad Ramadhan menambahkan bahwa digitalisasi dan peningkatan kapasitas SDM sangat berperan dalam mempercepat proses administrasi.
- 3) Liani Septiana menekankan pentingnya meminimalkan prosedur agar pelayanan menjadi mudah dan cepat.
- 4) Masyarakat (Lia) menyebutkan bahwa pelayanan cepat saat tidak ramai, namun kerap terganggu oleh sistem yang down.

Kesimpulan : Efisiensi meningkat berkat digitalisasi dan pelatihan, tetapi belum maksimal karena gangguan teknis pada sistem.

c. Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik dinilai berkualitas bila cepat, nyaman, dan jelas prosedurnya.

- 1) Camat menjelaskan kualitas pelayanan dilihat dari kepuasan masyarakat, dengan prosedur yang jelas, waktu penyelesaian singkat, serta petugas yang ramah dan profesional.
- 2) Kasi Pelayanan Umum, Turman, menyoroti pentingnya kenyamanan ruang tunggu dan informasi yang mudah diakses.
- 3) Liani Septiana menambahkan pentingnya koordinasi dan transparansi agar pelayanan tidak membingungkan.
- 4) Masyarakat (Sumarni) puas karena pelayanan cepat, fasilitas cukup memadai, dan penggunaan komputerisasi membantu keamanan data.

Kesimpulan : Kualitas pelayanan membaik berkat kombinasi fasilitas yang nyaman, kecepatan proses, serta sikap profesional petugas.

d. Aksesibilitas

Aksesibilitas mencakup kemudahan fisik, prosedural, dan digital.

- 1) Camat menyebut lokasi strategis dan penyediaan jalur landai bagi disabilitas. Ia juga mendukung pelayanan digital dari rumah.
- 2) Kasi Pelayanan Umum, Turman menyebut layanan keliling ke desa-desa terpencil serta sistem antrean sederhana via HP.
- 3) Liani Septiana memastikan ruang tunggu disesuaikan untuk kelompok rentan seperti lansia dan ibu hamil.
- 4) Ahmad Ramadhan menyebut pentingnya komunikasi yang mudah dipahami, terutama bagi masyarakat berpendidikan rendah.
- 5) Masyarakat (Huzairi) merasa lokasi mudah diakses dan fasilitas cukup ramah bagi disabilitas.

Kesimpulan : Aksesibilitas cukup baik, namun sistem antrean dan pemanfaatan teknologi bagi kelompok rentan masih perlu ditingkatkan.

e. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan.

- 1) Camat menyatakan bahwa survei kepuasan digunakan sebagai alat evaluasi.

- 2) Liani memastikan kenyamanan ruang layanan, petugas standby, dan kelengkapan fasilitas dasar.
- 3) Ahmad Ramadhan menilai respons warga pasca-layanan (senyum/tidak ada komplain) sebagai tolok ukur kepuasan.
- 4) Turman menyebut pentingnya pelayanan ramah dan pencatatan masukan masyarakat.
- 5) Masyarakat (Huzairi) menyatakan puas karena pelayanan cepat dan ramah, meskipun pernah ada kesalahan data yang cepat diperbaiki.

Kesimpulan: Masyarakat umumnya puas. Kecepatan, keramahan, dan respons cepat terhadap kesalahan teknis menjadi kunci utama.

f. Akuntabilitas dan Transparansi

Keduanya merupakan pilar good governance.

- 1) Camat menyatakan adanya pelaporan kegiatan dan anggaran kepada pemerintah kabupaten serta keterbukaan informasi lewat papan dan media sosial.
- 2) Liani mengelola dokumentasi kegiatan secara sistematis dan terbuka untuk audit serta akses masyarakat.

3) Ahmad Ramadhan memastikan SOP jelas dan tersedia di ruang pelayanan agar menghindari pungli.

4) Masyarakat (Lia) mengakui bahwa proses dan biaya transparan, serta komunikasi melalui WhatsApp sangat membantu.

Kesimpulan : Akuntabilitas dijalankan melalui pelaporan tertib, dan transparansi dijaga melalui media informasi yang terbuka dan mudah diakses.

g. Keberlanjutan Layanan

Keberlanjutan berarti layanan tetap berjalan meskipun terjadi pergantian SDM.

1) Camat menyebutkan pentingnya dokumentasi prosedur dan pelatihan rutin pegawai. Digitalisasi membantu akses data secara berkelanjutan.

2) Liani mengelola arsip dan dokumen dengan rapi serta menggunakan sistem manajemen informasi.

3) Ahmad Ramadhan menerapkan integrasi sistem antara kecamatan dan desa.

4) Masyarakat (Lia) melihat layanan tetap berjalan, tapi ketika petugas tidak hadir, tidak ada pengganti, menunjukkan ketergantungan pada individu.

Kesimpulan : Keberlanjutan berjalan cukup baik, namun belum kuat karena kurangnya sistem cadangan petugas.

h. Partisipasi Masyarakat

Partisipasi adalah keterlibatan aktif warga dalam proses pelayanan.

1) Camat mendorong partisipasi lewat forum musrenbang, diskusi terbuka, dan optimalisasi kotak saran.

2) Liani menerima saran masyarakat lewat kotak saran dan media sosial.

3) Ahmad Ramadhan menyebut warga aktif dalam pendataan dan gotong royong.

4) Turman menyebut masukan warga berpengaruh langsung pada perubahan sistem pelayanan.

5) Masyarakat (Sumarni) menyatakan sosialisasi tidak rutin dan hasil saran belum diketahui tindak lanjutnya.

Kesimpulan : Partisipasi berjalan, namun masih belum sistematis. Perlu

transparansi hasil saran dan peningkatan pelibatan warga secara rutin.

i. Inovasi dan Perbaikan

Inovasi diarahkan pada peningkatan kualitas dan efisiensi.

- 1) Camat mendorong penggunaan WhatsApp untuk pengajuan surat dan layanan keliling desa.
- 2) Liani mengubah sistem arsip manual ke digital serta menambah fasilitas ruang tunggu.
- 3) Ahmad Ramadhan mengintegrasikan data melalui Google Drive dan Excel untuk akses real-time.
- 4) Masyarakat (Sumarni) mengakui pelayanan kini lebih cepat dan tertib dibanding sebelumnya.

Kesimpulan : Inovasi telah berjalan melalui digitalisasi dan perbaikan fasilitas. Pegawai dilatih secara berkala untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

a. Efektivitas Pelayanan

1) Definisi dan Indikator

Efektivitas adalah sejauh mana pelayanan publik mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks ini, efektivitas diukur dari:

- a) Ketepatan waktu penyelesaian dokumen.
- b) Ketepatan data.
- c) Pemenuhan kebutuhan masyarakat.

2) Temuan Lapangan

Berdasarkan rekapitulasi pelayanan Januari–Maret 2025:

- a) 96% dokumen diselesaikan tepat waktu.
- b) Kesalahan input data hanya 1,8%, menunjukkan akurasi tinggi.
- c) Pelayanan seperti surat domisili dan surat keterangan lain dapat diproses dalam 1–2 hari kerja, lebih cepat dari sebelumnya.

3) Pendapat Narasumber

- a) Camat menekankan bahwa efektivitas ditingkatkan melalui digitalisasi dan komunikasi langsung antarpegawai.
- b) Kasi Pemerintahan menambahkan sistem antrean diubah agar masyarakat bisa menunggu secara fleksibel dengan meninggalkan nomor HP.

- c) Subbag Umum menyebut adanya evaluasi rutin berbasis survei kepuasan masyarakat.

4) Analisis

Efektivitas berjalan baik namun belum stabil. Saat jam sibuk atau pelayanan padat, konsistensi menurun. Kantor camat telah mencoba berbagai solusi inovatif namun masih memerlukan penyempurnaan dalam pengendalian beban layanan pada waktu puncak.

b. Efisiensi Pelayanan

1) Definisi dan Indikator

Efisiensi adalah optimalisasi sumber daya (waktu, tenaga, biaya) dalam penyelenggaraan pelayanan dengan hasil maksimal dan pemborosan minimal.

2) Temuan Lapangan

Implementasi sistem antrean elektronik dan digitalisasi formulir telah:

- Mengurangi waktu pelayanan menjadi 1 hari.
- Menghemat 40% penggunaan kertas.
- Menekan biaya operasional dan pengulangan proses akibat kesalahan input.

3) Pendapat Narasumber

- Camat menegaskan bahwa efisiensi dicapai melalui digitalisasi dan peningkatan kapasitas SDM.
- Kasi Pemerintahan dan Subbag Umum menyebut bahwa prosedur telah disederhanakan dan pelatihan teknis telah diberikan ke staf pelayanan.
- Masyarakat mengapresiasi kecepatan pelayanan, tetapi masih mengeluhkan sistem yang kadang “down” atau lambat di jam ramai.

4) Analisis

Meskipun efisiensi meningkat, ketergantungan pada sistem digital menimbulkan masalah saat jaringan bermasalah. Perlu penguatan kapasitas sistem IT, *backup server*, dan mitigasi kegagalan sistem.

c. Kualitas Pelayanan

1) Definisi dan Indikator

Kualitas pelayanan publik dinilai dari:

- Kecepatan layanan.
- Keramahan petugas.
- Kejelasan prosedur.
- Ketersediaan dan kebersihan fasilitas.

2) Temuan Lapangan

- a) Warga menyatakan puas atas pelayanan yang cepat dan tidak berbelit.
- b) Pelayanan menggunakan sistem digital, sehingga proses tercatat dengan baik.
- c) Petugas bersikap ramah dan memberikan informasi yang jelas.

3) Pendapat Narasumber

- a) Camat dan Kasi Pelayanan Umum menyatakan bahwa peningkatan kualitas dilakukan melalui pelatihan pegawai dan pemanfaatan teknologi.
- b) Subbag Umum menyampaikan bahwa kedisiplinan dan koordinasi petugas menjadi penentu utama.
- c) Warga memuji fasilitas ruang tunggu yang bersih dan tertata serta kecepatan penyelesaian dokumen.

4) Analisis

Kualitas pelayanan secara umum baik dan terus membaik, namun tetap harus dijaga konsistensinya. Pelayanan yang cepat, jelas, dan nyaman menjadi kekuatan utama di mata masyarakat.

d. Aksesibilitas Pelayanan

1) Definisi dan Indikator

Aksesibilitas berarti kemudahan dalam mengakses layanan, dari segi:

- a) Lokasi.
- b) Fasilitas fisik.
- c) Informasi dan prosedur.
- d) Keterjangkauan bagi kelompok rentan.

2) Temuan Lapangan

- a) Lokasi kantor strategis, dapat diakses motor/mobil.
- b) Jam kerja 08.00–16.00 dirasa cukup, meski ada permintaan untuk layanan darurat di luar jam kerja.
- c) Fasilitas disabilitas tersedia (jalur landai, toilet umum, kursi tunggu khusus).

3) Pendapat Narasumber

- a) Camat dan Kasi Pelayanan Umum menyatakan layanan keliling ke desa-desa terpencil terus dilakukan.
- b) Subbag Umum mengatur fasilitas ramah lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.
- c) Warga menyebut sistem antrian masih perlu ditingkatkan agar lebih adil dan transparan.

4) Analisis

Aksesibilitas secara fisik dan prosedural baik, namun teknologi digital dan antrean masih perlu ditingkatkan, terutama untuk kelompok rentan yang belum akrab dengan teknologi.

e. Kepuasan Masyarakat

1) Definisi dan Indikator

Kepuasan diukur dari:

- a) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan.
- b) Kesesuaian harapan dan kenyataan.
- c) Tingkat keluhan yang masuk.

2) Temuan Lapangan

- a) Warga merasa puas dengan kecepatan dan sikap petugas.
- b) Proses pengurusan dokumen tidak berbelit.
- c) Masukan masyarakat ditindaklanjuti dengan cepat.

3) Pendapat Narasumber

- a) Camat menekankan pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat kontrol.
- b) Pejabat struktural menyebut bahwa ketepatan waktu, kejelasan prosedur, dan pelayanan ramah adalah prioritas.
- c) Masyarakat menyampaikan bahwa meskipun ada kesalahan

kecil, pihak kecamatan tanggap dan memperbaikinya dengan cepat.

4) Analisis

Kepuasan masyarakat tinggi. Respons cepat terhadap keluhan dan penyelesaian dokumen menjadi faktor utama. Pelayanan publik yang baik telah membangun kepercayaan masyarakat.

f. Akuntabilitas dan Transparansi

1) Definisi

- a) Akuntabilitas: Tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan penggunaan anggaran.
- b) Transparansi: Keterbukaan informasi kepada masyarakat.

2) Temuan Lapangan

- a) Laporan kegiatan dan penggunaan anggaran dilakukan secara berkala.
- b) SOP pelayanan diikuti dengan ketat.
- c) Informasi prosedur dan biaya layanan dipajang di papan informasi dan disebarluaskan melalui media sosial.

3) Pendapat Narasumber

- a) Camat dan Subbag Umum menyatakan dokumen dicatat dengan rapi, terbuka untuk audit,

dan dilaporkan secara berkala ke pemkot.

- b) Warga mengakui bahwa prosedur mudah diakses dan tidak ada pungutan liar.

4) Analisis

Akuntabilitas dan transparansi telah berjalan cukup baik, tetapi perlu dipastikan terus dilakukan secara konsisten dan terbuka untuk publik agar meningkatkan kepercayaan dan partisipasi.

g. Keberlanjutan Layanan

1) Definisi

Kemampuan layanan tetap berjalan tanpa tergantung individu tertentu, meskipun ada perubahan personel, anggaran, atau kebijakan.

2) Temuan Lapangan

- a) SOP dan sistem digital telah diterapkan.
- b) Administrasi terdokumentasi dengan rapi.

3) Pendapat Narasumber

- a) Camat memastikan semua prosedur terdokumentasi dan dapat dijalankan siapa pun.
- b) Namun, warga menyebut bahwa jika petugas utama tidak hadir, tidak ada pengganti, sehingga layanan terganggu.

4) Analisis

Keberlanjutan cukup baik, tetapi belum ideal. Diperlukan sistem rotasi dan cadangan petugas serta penguatan sistem digital agar tidak tergantung pada individu tertentu.

h. Partisipasi Masyarakat

1) Definisi

Keterlibatan aktif masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan publik.

2) Temuan Lapangan

- a) Musrenbang, kunjungan lapangan, dan kotak saran menjadi wadah partisipasi.
- b) Keluhan atau saran disampaikan melalui media sosial dan WA RT/RW.

3) Pendapat Narasumber

- a) Camat ingin mengoptimalkan kotak saran dengan pemeriksaan mingguan dan pelaporan hasilnya.
- b) Masyarakat menilai partisipasi belum diakomodasi secara rutin dan sistematis.

4) Analisis

Partisipasi ada namun sporadis. Pemerintah kecamatan perlu membuat sistem pengelolaan masukan yang jelas, terstruktur, dan transparan.

i. Inovasi dan Perbaikan

1) Definisi

Upaya baru yang kreatif dan adaptif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi.

2) Temuan Lapangan

- a) Digitalisasi layanan (melalui WhatsApp dan formulir online).
- b) Layanan keliling ke desa terpencil.
- c) Perbaikan ruang tunggu dan sistem distribusi dokumen.

3) Pendapat Narasumber

- a) Inovasi difokuskan pada teknologi, kenyamanan, dan percepatan layanan.
- b) Pegawai juga diberikan pelatihan secara rutin.

4) Analisis

Inovasi berjalan cukup progresif. Terbukti efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan. Harus dijaga keberlanjutannya dengan evaluasi dan adaptasi terus-menerus.

3.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari hasil akhirnya,

tetapi juga dari proses dan faktor-faktor yang mendukungnya. Dalam konteks layanan administrasi di Kantor Camat Sematang Borang (misalnya pembuatan surat izin, surat keterangan, dan dokumen kependudukan lainnya), terdapat sejumlah faktor yang secara langsung memengaruhi keberhasilan layanan tersebut. Faktor-faktor ini menentukan apakah pelayanan publik mampu memenuhi ekspektasi masyarakat atau justru menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan.

a. Kompetensi dan Profesionalisme Aparatur

1) Penjelasan: Kompetensi mencakup pemahaman terhadap tugas administratif dan kemampuan teknis, sedangkan profesionalisme tercermin dalam sikap dan perilaku pegawai.

2) Indikator Kunci:

- a) Petugas memahami alur kerja dan prosedur dengan baik.
- b) Bersikap ramah, komunikatif, dan solutif kepada masyarakat.
- c) Disiplin waktu dan bertanggung jawab atas tugas yang diemban.

3) Dampak:

- a) Layanan menjadi cepat, tepat, dan minim kesalahan.
- b) Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnya meningkat.

b. Sarana dan Prasarana Pelayanan

- 1) Penjelasan: Fasilitas fisik dan perangkat pelayanan memiliki peran penting dalam kenyamanan dan efektivitas pelayanan publik.
- 2) Komponen Utama:
 - a) Meja pelayanan yang tertata rapi dan tidak semrawut.
 - b) Ruang tunggu yang cukup luas, bersih, dan ventilatif.
 - c) Tersedianya formulir pelayanan dan papan informasi yang mudah dibaca.
 - d) Peralatan teknologi seperti komputer, printer, dan jaringan internet yang mendukung sistem pelayanan digital.
- 3) Dampak:
 - a) Proses layanan berjalan lancar tanpa hambatan teknis.
 - b) Masyarakat merasa dihargai dan dilayani dengan layak.

c. Prosedur Pelayanan yang Jelas dan Sederhana

- 1) Penjelasan: Prosedur yang panjang, berbelit, atau tidak

transparan akan menyulitkan masyarakat.

2) Ciri-Ciri Prosedur Baik:

- a) Mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang berpendidikan rendah.
- b) Alur kerja singkat, tidak perlu bolak-balik dari satu loket ke loket lain.
- c) Tersedia informasi layanan secara terbuka: waktu penyelesaian, syarat, biaya (jika ada).
- 3) Contoh: Pengurusan surat keterangan hanya dilakukan di satu titik (*one gate service*) dengan waktu layanan yang sudah ditetapkan.
- 4) Dampak:
 - a) Mengurangi antrean, waktu tunggu, dan keluhan.
 - b) Meningkatkan kepastian dan transparansi layanan.

d. Pemanfaatan Teknologi Informasi

- 1) Penjelasan : Teknologi informasi modern sangat mendukung peningkatan mutu layanan publik.
- 2) Fitur Layanan Digital:
 - a) Layanan online untuk pengajuan surat, izin, atau administrasi dasar

melalui WhatsApp, email, atau aplikasi sederhana.

b) Pengarsipan digital agar data tidak hilang dan bisa diakses kembali dengan cepat.

3) Manfaat :

a) Mempercepat alur pelayanan.

b) Mengurangi antrean fisik di kantor.

c) Menurunkan risiko pungutan liar karena semua proses tercatat secara sistemik.

4) Catatan : Teknologi harus disertai pelatihan bagi petugas dan pendampingan kepada warga yang belum terbiasa.

e. Pengawasan dan Evaluasi Kinerja

1) Penjelasan: Evaluasi secara berkala sangat penting untuk menjaga mutu pelayanan dan merespons perubahan kebutuhan masyarakat.

2) Bentuk Evaluasi:

a) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

b) Kotak saran atau media sosial untuk menerima keluhan dan masukan.

c) Rapat staf evaluatif setiap bulan/triwulan.

3) Tujuan:

a) Mendeteksi potensi permasalahan layanan.

b) Mengukur kepuasan dan kepercayaan publik.

c) Menyesuaikan strategi pelayanan berdasarkan masukan warga.

f. Ketersediaan dan Kejelasan Informasi

1) Penjelasan: Informasi yang tidak jelas akan menyebabkan kebingungan dan kesalahpahaman.

2) Aspek Informasi:

a) Biaya layanan (jika ada) dan keterangan bahwa sebagian besar layanan gratis.

b) Persyaratan dokumen.

c) Waktu layanan dan jam operasional.

d) Media Penyebaran:

e) Papan informasi di kantor camat.

f) Media sosial resmi kecamatan.

g) Informasi lisan dari petugas front office.

3) Dampak:

a) Masyarakat lebih mandiri dalam memahami dan mengikuti prosedur.

b) Menekan praktik calo dan pungli.

g. Budaya Kerja Organisasi

- 1) Penjelasan: Kinerja dan pelayanan pegawai dipengaruhi oleh budaya kerja internal yang dianut.
- 2) Nilai Budaya Kerja Positif:
 - a) Integritas: tidak menyalahgunakan wewenang.
 - b) Kolaborasi: antar-seksi dan antar-staf saling membantu.
 - c) Orientasi pelayanan publik: kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama.
- 3) Dampak:
 - a) Lingkungan kerja kondusif dan saling mendukung.
 - b) Terbentuk tim pelayanan yang solid dan profesional.
 - c) Masyarakat merasakan adanya pelayanan yang tulus, bukan sekadar formalitas

D. SIMPULAN DAN SARAN

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang telah menunjukkan **kualitas** yang baik dalam aspek efektivitas, efisiensi, kualitas, aksesibilitas, serta kecepatan layanan. Pelayanan didukung oleh penggunaan teknologi,

profesionalisme petugas, serta, komitmen terhadap transparansi dan akuntabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, seperti kompetensi aparatur, sarana prasarana, prosedur, teknologi, dan partisipasi masyarakat. Secara umum, pelayanan telah menunjukkan perkembangan positif meskipun masih terdapat kendala teknis dan partisipasi yang perlu ditingkatkan, Kualitas pelayanan publik yang baik hanya dapat dicapai jika seluruh faktor pendukung berjalan secara sinergis dan berkelanjutan, dengan dukungan komitmen dari pemerintah dan masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka peneliti ingin memberikan saran untuk Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang adalah sebagai berikut :

Berdasarkan simpulan yang diperoleh, kualitas pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang sudah berjalan dengan baik.

Namun, untuk meningkatkan pelayanan publik, perlu penguatan kompetensi dan pelatihan petugas, terutama dalam komunikasi dan penanganan keluhan masyarakat. Optimalisasi serta pemeliharaan sistem teknologi informasi secara rutin juga sangat penting agar pelayanan menjadi lebih efisien dan akurat.

Selain itu, penyampaian informasi kepada masyarakat harus diperluas dengan cara yang mudah dipahami dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pengelolaan keluhan perlu dijalankan secara transparan dan responsif agar masyarakat merasa dihargai. Pelibatan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan harus dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan. Pengembangan layanan keliling dan fasilitas inklusif juga perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat diakses dengan mudah oleh semua warga. Dengan langkah-langkah tersebut, pelayanan di Kecamatan Sematang Borang diharapkan semakin berkualitas dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akademik Team. 2024. *Pedoman Penyusun Skripsi*. Palembang: STIA Satya Negara.
- Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Moenir, H.A.S. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Republik Indonesia, 2004. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia, 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Rusli, R. (2005). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purwanti, D. (2008). *Pelaksanaan pelayanan publik di Puskesmas Depok II Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Pemerintah Kota Palembang. (2016). *Peraturan Walikota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan*. Palembang: Pemerintah Kota Palembang.
- Republik Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia
- Santosa, A. (2008). *Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. (2012). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara