

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI ADMINISTRASI PUBLIK DI KANTOR CAMAT SENTAJO RAYA

Maisanda Safitri¹, Novianur Ramadhani², Desriadi³

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
maisandasafitri@gmail.com¹, novianurramadhani@gmail.com²

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah untuk mewujudkan tata kelola yang baik dan berpihak pada kepentingan masyarakat luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menilai secara langsung kualitas pelayanan publik, mengidentifikasi faktor pendorong serta penghambat, dan merumuskan strategi peningkatan pelayanan masyarakat melalui administrasi publik di Kantor Camat Sentajo Raya. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif digunakan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena strategi pelayanan publik yang sedang berjalan di instansi tersebut. Fokus penelitian diarahkan pada alur proses administrasi serta interaksi antara aparatur kecamatan dan masyarakat. Meskipun memiliki peran penting, praktik pelayanan di lapangan masih menunjukkan berbagai hambatan seperti ketidakpastian waktu penyelesaian dokumen, kurangnya kejelasan informasi, serta perbedaan sikap pegawai. Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan rancangan strategi administrasi publik yang efektif untuk memperbaiki sistem pelayanan administrasi warga menjadi lebih cepat, transparan, adil, dan tidak berbelit-belit.

Kata Kunci : Administrasi Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Masyarakat, Strategi.

ABSTRACT

Public service is the main responsibility of the government to realize good governance and favor the interests of the wider community. This study aims to directly determine and assess the quality of public services, identify driving and inhibiting factors, and formulate strategies for improving community services through public administration at the Sentajo Raya District Office. A qualitative method with a descriptive approach is used to dig deep into the phenomenon of public service strategies currently running in the institution. The research focus is directed at the flow of administrative processes and the interaction between sub-district apparatus and the community. Despite its important role, service practices in the field still show various obstacles such as uncertainty in document completion time, lack of clear information, and differences in employee attitudes. This research is expected to produce an effective public administration strategy design to improve the citizen administration service system to be faster, more transparent, fair, and straightforward.

Keywords : Public Administration, Service Quality, Public Service, Strategy.

Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas barang, jasa, dan dokumen administratif (Republik Indonesia, 2009). Penyelenggaraan pelayanan ini menjadi tanggung jawab utama pemerintah untuk mewujudkan tata kelola yang baik dan berpihak pada kepentingan masyarakat luas. Pelayanan yang diselenggarakan dengan baik membuktikan bahwa negara hadir untuk menjamin hak-hak masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Lebih dari itu, pelayanan administrasi yang tertata rapi merupakan cerminan dari

keseriusan pemerintah daerah dalam mengurus warganya dari tingkat paling bawah hingga ke tingkat pusat.

Kualitas pelayanan publik berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah (Muslim, 2022). Pemenuhan hak-hak warga secara adil tanpa membedakan latar belakang ekonomi maupun status sosial menjadi tolak ukur nyata keberhasilan tugas aparatur negara di lapangan. Kegagalan dalam memberikan layanan yang memadai, seperti lambatnya pengurusan dokumen atau sikap petugas yang kurang ramah, justru akan menimbulkan ketidakpuasan yang meluas. Jika dibiarkan berlarut-larut, hal ini akan menurunkan wibawa pemerintah di mata

warga dan menciptakan kesan bahwa birokrasi hanya menyusahkan urusan rakyat kecil.

Tuntutan masyarakat terhadap kecepatan dan keterbukaan pelayanan semakin tinggi seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan kemudahan akses komunikasi. Aparatur negara pada saat ini dituntut untuk bekerja lebih cepat tanggap, terbuka, dan dapat mempertanggungjawabkan setiap tahapan pelayanan sesuai tata kelola pemerintahan yang baik (Sutrisno & Silitonga, 2023). Keterampilan pegawai dalam melayani warga dan ketersediaan sarana kantor harus terus diperbaiki agar proses administrasi tidak tertinggal oleh besarnya harapan masyarakat. Kesadaran warga akan hak-hak mereka membuat pemerintah tidak bisa lagi menggunakan cara-cara lama yang kaku dan lamban dalam menyelesaikan urusan surat-menyurat.

Kantor Camat Sentajo Raya merupakan perpanjangan tangan pemerintah daerah Kabupaten Kuantan Singingi yang berhadapan langsung dengan urusan harian warga di tingkat kecamatan. Pelayanan yang diselenggarakan di kantor ini mencakup penyediaan dokumen dasar kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, akta kelahiran, hingga berbagai surat pengantar perizinan usaha dan penyaluran bantuan sosial (Priskila et al., 2023). Kelancaran urusan surat-menyurat di tingkat ini sangat menentukan kemudahan hidup warga setempat dalam mengakses program-program pemerintah lainnya, seperti jaminan kesehatan, pendidikan, dan bantuan ekonomi. Oleh karena itu, kantor camat memiliki peran yang sangat menentukan dalam kelancaran roda pemerintahan daerah.

Meskipun memiliki peran yang sangat penting, praktik pelayanan di lapangan nyatanya masih menunjukkan berbagai hambatan yang merugikan masyarakat secara langsung. Berbagai masalah seperti ketidakpastian waktu selesainya sebuah dokumen, kurangnya

kejelasan informasi mengenai syarat administrasi yang harus dibawa, serta perbedaan sikap pegawai dalam melayani warga masih sering ditemui saat masyarakat berurusan di Kantor Camat Sentajo Raya. Kesenjangan antara aturan pelayanan yang seharusnya mudah dengan kenyataan yang diterima oleh warga ini memunculkan keluhan yang menumpuk. Warga sering kali harus bolak-balik ke kantor camat hanya karena informasi awal yang diberikan oleh petugas tidak lengkap, yang pada akhirnya membuang banyak waktu masyarakat.

Perbaikan mutu pelayanan membutuhkan penerapan strategi yang nyata dan terarah dengan berfokus pada kemudahan alur pendaftaran serta peningkatan kemampuan kerja pegawai. Penyederhanaan aturan yang berbelit-belit, peningkatan kedisiplinan pegawai, dan cara komunikasi yang lebih ramah terbukti sangat membantu dalam memecahkan masalah kelambanan administrasi di berbagai kantor pemerintahan (Martins, 2023). Selain itu, evaluasi rutin terhadap keluhan warga juga harus dilakukan agar kesalahan yang sama tidak terulang.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menilai gambaran nyata kualitas pelayanan publik yang saat ini diterima oleh masyarakat, memetakan faktor pendorong serta penghambat dalam pelaksanaan pelayanan, dan merumuskan rancangan strategi administrasi publik yang paling tepat di Kantor Camat Sentajo Raya. Hasil akhir dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik di tingkat pemerintahan kecamatan secara teoritis, serta memberikan manfaat praktis berupa bahan masukan penting bagi pimpinan kecamatan dan peningkatan kesadaran aparatur dalam mendorong terciptanya pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan adil bagi warga.

Kajian Literatur dan

Kerangka Teori

Administrasi publik merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh

lembaga atau instansi pemerintah dalam rangka mengelola urusan negara untuk melayani kepentingan masyarakat luas. Pada hakikatnya, administrasi publik tidak hanya berfokus pada penerapan aturan hukum, tetapi juga pada bagaimana sebuah kebijakan dapat dijalankan secara efektif dan efisien oleh aparatur negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga. Keberhasilan administrasi publik ini sangat bergantung pada manajemen sumber daya manusia yang mampu mengintegrasikan alur kerja birokrasi dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis (Prasodjo et al., 2024).

Pelayanan publik sendiri merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif (Republik Indonesia, 2009). Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur paling nyata dari keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas utamanya sebagai abdi masyarakat. Menurut Muslim (2022), terdapat beberapa indikator utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, di antaranya meliputi kecepatan waktu dalam penyelesaian dokumen, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi mengenai biaya resmi, serta responsivitas petugas dalam menanggapi keluhan warga.

Untuk mencapai standar kualitas tersebut, diperlukan strategi peningkatan pelayanan, yaitu rencana tindakan terstruktur yang disusun oleh pimpinan instansi untuk memperbaiki cara kerja aparatur. Salah satu strategi yang paling mendasar adalah penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan mendetail agar setiap pegawai memiliki panduan kerja yang sama (Martins & Sudarmo, 2023). Di samping itu, pemberian bimbingan dan pelatihan secara berkelanjutan kepada pegawai mengenai sikap profesionalisme (Sutrisno & Silitonga, 2023), serta pelaksanaan mekanisme evaluasi berkala yang

melibatkan keluhan langsung dari warga, merupakan langkah integratif yang sangat krusial dalam memperbaiki mutu layanan di lapangan (Priskila et al., 2023).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai kerangka utama untuk menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena strategi pelayanan publik. Metode ini dipilih karena permasalahan pelayanan publik memerlukan pemahaman terhadap perilaku, persepsi, dan interaksi sosial yang terjadi antara pemberi dan penerima layanan secara langsung di lapangan. Penelitian dilaksanakan secara khusus di Kantor Camat Sentajo Raya, Kabupaten Kuantan Singingi, mengingat instansi ini merupakan garda terdepan yang berinteraksi secara intensif dengan warga. Subjek utama dalam penelitian ini adalah instansi tersebut, dengan informan yang ditetapkan melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria pengetahuan, keterlibatan aktif, dan pengalaman nyata. Kelompok informan melibatkan pihak pimpinan (Camat), staf pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan guna memastikan data memiliki sudut pandang yang seimbang. Pengumpulan data di lapangan diterapkan melalui tiga teknik utama: observasi partisipatif dan non-partisipatif untuk mengamati alur dan interaksi di ruang pelayanan; wawancara mendalam (*in-depth interview*) untuk menggali kendala dan strategi perbaikan; serta dokumentasi berupa arsip, laporan tahunan, dan SOP sebagai bukti fisik. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis mengikuti pola alur kualitatif secara interaktif melalui tiga tahapan utama, yakni reduksi data, penyajian data naratif, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian

Pemetaan kondisi nyata hasil observasi dan wawancara di Kantor Camat Sentajo Raya menunjukkan berbagai temuan terkait pelaksanaan administrasi

harian. Penilaian ini didasarkan pada pengamatan langsung terhadap kecepatan waktu penyelesaian dokumen, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi pelayanan, serta responsivitas atau ketanggapan petugas di lapangan. Rincian temuan lapangan terkait penilaian indikator pelayanan tersebut dijabarkan pada matriks berikut.

Tabel 1. Pemetaan Indikator Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Sentajo Raya

Indikator Pelayanan	Temuan Observasi dan Wawancara	Sumber Informan
Kecepatan Waktu	Sering terjadi keterlambatan penyelesaian KTP dan Kartu Keluarga melampaui estimasi waktu akibat petugas yang tidak berada di loket.	Masyarakat , Staf Pelayanan
Kemudahan Prosedur	Alur pendaftaran dokumen masih membingungkan warga karena belum ada panduan alur fisik yang terpasang di area kantor.	Masyarakat
Keterbukaan Informasi	Tidak tersedia papan rincian biaya atau informasi kepastian layanan gratis, sehingga memicu kecurigaan adanya pungutan liar.	Masyarakat , Observasi
Responsivitas Petugas	Tanggapan petugas lambat saat jam istirahat bergantian dan cenderung kurang ramah ketika menghadapi antrean warga yang menumpuk.	Masyarakat , Observasi

Sumber: Observasi Peneliti, 2026

Praktik pelayanan administrasi kependudukan di lapangan terhambat secara teknis oleh minimnya kehadiran petugas di loket pelayanan pada jam kerja aktif, yang memaksa warga untuk

menunggu berjam-jam di ruang tunggu. Ketidadaan media informasi berupa papan alur pengurusan surat dan rincian biaya resmi memunculkan kebingungan prosedural yang memperlambat antrean secara signifikan. Kondisi ini diperparah oleh sikap sebagian aparatur negara yang menunjukkan penurunan responsivitas serta kurang sabar saat merespons keluhan warga. Salah satu warga pengguna layanan menyampaikan keluhan nyata di lapangan,

"Saya mau urus surat pindah dari jam sembilan pagi, tapi petugas loket bilang orang yang bertugas tanda tangan tidak ada di tempat dan jaringan sedang gangguan, jadi saya disuruh pulang dan kembali lagi besok."

Pelaksanaan tata kelola administrasi juga dipengaruhi oleh faktor internal instansi yang bertindak sebagai penghambat operasional sehari-hari. Faktor penghambat utama yang ditemukan adalah tingkat kedisiplinan pegawai yang masih tergolong rendah serta ketidadaan panduan Standar Operasional Prosedur tertulis yang baku. Keterbatasan infrastruktur jaringan pusat yang sering mengalami kendala teknis turut menjadi hambatan yang melumpuhkan kinerja aparatur di daerah. Seorang staf bagian pelayanan mengungkapkan kesulitan teknis yang mereka alami,

"Kadang kami sudah siap di loket untuk melayani, tapi sistem pencetakan KTP dari pusat itu sering muter-muter, dan warga sering emosi ke kami padahal itu murni masalah jaringan dari pusat."

Di sisi lain, kehadiran pimpinan kecamatan yang mulai aktif melakukan pemantauan langsung ke ruang pelayanan pada jam-jam sibuk ditemukan sebagai faktor pendorong tunggal bagi para pegawai untuk bekerja lebih tertib.

Pembahasan

Kondisi pelayanan publik yang ditemukan di Kantor Camat Sentajo Raya menunjukkan adanya jarak yang sangat besar antara standar pelayanan ideal dengan praktik tata kelola administrasi yang dijalankan oleh aparatur negara.

Analisis terhadap indikator kualitas pelayanan memperlihatkan bahwa belum terpenuhinya kecepatan waktu, kemudahan prosedur, keterbukaan informasi, dan responsivitas petugas secara langsung berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan warga. Kesenjangan ini memvalidasi rumusan teori akademis yang menyatakan bahwa pelayanan yang buruk, yang sering ditandai dengan prosedur birokrasi yang berbelit-belit dan sikap petugas yang tidak kooperatif, akan memunculkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap wibawa instansi pemerintah. Pemenuhan hak warga untuk mendapatkan kepastian layanan administrasi secara cepat, tepat, dan transparan masih memerlukan perbaikan yang sangat mendasar agar terhindar dari kesan birokrasi yang menyulitkan urusan rakyat kecil.

Perbaikan mutu pelayanan menuntut penerapan rancangan strategi administrasi publik yang terukur guna mengatasi akar hambatan sistemik dan merombak budaya kerja aparatur secara menyeluruh. Langkah strategis prioritas yang harus segera diimplementasikan adalah pembuatan dan pemasangan Standar Operasional Prosedur cetak secara fisik di ruang tunggu, yang memuat seluruh informasi alur pendaftaran, jaminan waktu penyelesaian, serta rincian persyaratan dokumen. Strategi lanjutan difokuskan pada peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelaksanaan pembinaan etika pelayanan ramah bagi seluruh staf loket, agar tercipta keseragaman standar komunikasi yang sopan dan sabar saat menghadapi masyarakat. Integrasi strategi ini sejalan dengan literatur ilmu administrasi publik yang menegaskan bahwa perbaikan tata kelola pemerintahan sangat ditentukan oleh pengembangan sumber daya manusia yang diatur melalui prosedur kerja yang mengikat dan jelas.

Penguatan tata kelola pemerintahan di tingkat kecamatan ini disempurnakan dengan penerapan mekanisme pengawasan

ketat berupa evaluasi kinerja mingguan oleh pimpinan instansi untuk mendisiplinkan pegawai secara tegas. Pimpinan Kantor Camat Sentajo Raya memberikan pernyataan lisan yang menegaskan komitmen perbaikan tersebut,

"Kami sadar pelayanan kemarin banyak dikeluhkan warga, makanya sekarang setiap hari jumat sore kami adakan rapat evaluasi khusus, kalau ada pegawai yang pelayanannya buruk, tidak ramah, atau sering meninggalkan loket, langsung saya berikan teguran lisan dan evaluasi pencapaian kerjanya."

Penerapan integrasi strategi antara penyederhanaan akses informasi, pembinaan karakter aparatur, dan evaluasi pengawasan rutin ini diyakini mampu meruntuhkan stigma birokrasi yang lambat menjadi sistem pelayanan modern yang benar-benar mempermudah segala bentuk urusan administrasi masyarakat secara nyata.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sentajo Raya belum optimal akibat rendahnya kedisiplinan pegawai, ketiadaan SOP tertulis, dan kendala jaringan pusat yang memperlambat pengurusan dokumen. Meskipun demikian, pengawasan langsung dari pimpinan terbukti efektif sebagai pendorong kedisiplinan aparatur. Untuk mengatasi hambatan tersebut, strategi administrasi yang perlu segera diimplementasikan meliputi penyediaan media informasi SOP fisik di ruang tunggu, pelatihan etika pelayanan (*hospitality*) bagi staf loket, serta penguatan evaluasi kinerja mingguan oleh Camat. Penerapan strategi terintegrasi ini diyakini mampu merekonstruksi budaya birokrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan adil bagi masyarakat.

Daftar Pustaka

Martins, P. N. (2023). Strategi pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Dili. *Mahasiswa Wacana Publik*, 3(1), 76–

-
- 87.
- Muslim, M. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik dan Pembangunan*, 4(1), 31–40.
- Prasodjo, T., Saifuloh, N. I., Daud, A., Institut Teknologi, Bisnis Nobel Indonesia, & UIN Alauddin Makassar. (2024). Optimalisasi manajemen sumber daya manusia dalam administrasi publik untuk meningkatkan efesiensi layanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi*, 4(6), 46–53.
- Priskila, M., Tira, Y., & Ginting, M. (2023). Strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor Camat Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Ilmu Sosial*, 3(2), 39–45.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Sekretariat Negara.
- Sutrisno, E., & Silitonga, M. S. (2023). Strategi implementasi kebijakan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Pembangunan dan Administrasi Publik*, 5(2), 1–10.