

Analisis Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Studi: Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara

M. Irfan¹, Herman Fithra², Nur Hafni³

^{1,2,3}Prodi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Malikussaleh

*Corresponding Author: hermanfithra@unimal.ac.id

Abstract

The Lhoksukon sub-district office is a government agency that provides services to the community. Good service must be supported by professional, responsible, and competent employees, able to understand and carry out their main duties and functions in accordance with the given field. - Move in and take care of letters of recommendation. The reason is that some people who take care of incoming and outgoing letters of recommendation complain that they have to wait a few days to get a letter at the Lhokukon sub-district office. The approach used by the author in this study uses a descriptive qualitative research approach. The first step in optimizing public services at the Lhoksukon District Office is to utilize technology, namely the use of social media as a forum for managing incoming and outgoing letters and letters of recommendation. This is intended so that the services provided by the apparatus are maximized and can reduce management time to be faster, moreover the costs needed by the community will be more efficient, one of which is the cost of looting transportation between villages and community homes to the Lhoksukon Sub-District Office, North Aceh Regency. Barriers to the implementation of public services in Lhoksukon District, among others, residents do not understand population administration, lack of village employees, low Human Resources (HR), lack of adequate facilities and infrastructure, lack of electronic devices, because of public service standards, es.

Keywords: Public services, Government agency, Lhoksukon Sub-District Office

Pendahuluan

Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Herbert A.Simon mengatakan bahwa organisasi adalah suatu rencana mengenai usaha kerjasama yang mana setiap peserta mempunyai peranan yang diakui untuk dijalankan dan kewajiban-kewajiban atau tugas-tugas untuk dilaksanakan. Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

Pelayanan publik pada dasarnya ialah memberikan kepuasan bagi penerima layanan, dekat dengan penerima layanan dan memberikan hal yang menyenangkan bagi masyarakat atau penerima layanan. Tujuan dari pelayanan publik yaitu memuaskan atau memenuhi keinginan, harapan penerima layanan. Oleh karenanya, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa fasilitas-fasilitas umum. Pemberian pelayanan tersebut dapat berupa jasa dan non jasa oleh organisasi publik kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah melayani kepentingan masyarakat secara umum. Pelayanan publik diberikan kepada setiap masyarakat dengan tujuan agar semua masalah atau keperluan dari masyarakat tersebut dapat terselesaikan. Pelayanan publik yang diberikan kepada warga negara adalah sama tanpa pandang bulu dan diberikan dengan pelayanan yang maksimal

Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan.

Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan Good Governance. Instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Emerita lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga

keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas

Kantor Camat Lhoksukon merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kantor Camat diberikan kewenangan untuk dapat meningkatkan pelayanannya dalam melayani masyarakat. Kewenangan tersebut seharusnya dapat memberikan pelayanan yang baik dan bermutu sehingga akan menghasilkan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam pelayanan yang baik harus didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, tanggung jawab, berkompeten, mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Pegawai dituntut mampu menggunakan teknologi, pegawai juga harus memiliki sifat yang ramah, sopan dalam tutur kata maupun perilakunya terhadap masyarakat.

Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Hasil observasi penulis yang dilakukan pada awal bulan Februari 2022 pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon ditemukan adanya pelayanan yang belum dimaksimalkan, seperti pelayanan pengurusan surat-pindah masuk dan mengurus surat rekomendasi. Pasalnya sebagian masyarakat yang mengurus surat-pindah masuk dan surat rekomendasi mengeluh sebab mereka harus menunggu beberapa hari untuk mendapatkan surat di kantor Camat Lhokukon. (Participant, Personal Communication, Februari 2022)

Tabel 1.1
Pembuatan Surat Pindah-Masuk dan Rekomendasi di Kantor Camat Lhoksukon

Pengurusan surat pindah-masuk		
Februari	Maret	April
6	1	12
Pembuatan surat rekomendasi		
Februari	Maret	April
36	57	62

Data: hasil observasi penulis di Kantor Camat Lhoksukon, Mei, 2022

Pelayanan publik membuat surat-pindah masuk dan mengurus surat rekomendasi sangat diperlukan masyarakat Aceh Utara terutama di Kecamatan Lhoksukon untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari aparatur birokrasi, karena pelayanan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Sebab, efektifitas pelayanan menjadi perhatian semua perusahaan maupun instansi pemerintahan. Sehingga tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara dan mengetahui pelayanan publik yang diberikan Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara kepada masyarakat.

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menjelaskan tentang variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian, yaitu pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara yang berfokus terhadap pelayanan mengurus surat pindah-masuk dan membuat surat rekomendasi. Kerangka konseptual dibawah ini menggambarkan grand theory yang dipakai adalah Pelayanan Publik dengan melihat *Transparency, Responsive, Accountability* dan *Participatory* dari pelayanan public di Kantor Camat Lhoksukon.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan maksud memberi gambaran yang luas dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan di Kantor Camat Lhoksukon Aceh Utara.

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada obyek tersebut. Dalam penelitian kualitatif ini instrumennya adalah orang atau human instrument, yaitu peneliti itu sendiri Untuk mendapatkan pemahaman yang luas dan mendalam terhadap situasi sosial yang diteliti, maka teknik pengumpulan data bersifat triangulasi, yaitu menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara gabungan/stimulant (Sugiyono, 2017:8).

Analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dilapangan dan kemudian dikontruksikan menjadi hipotesis atau teori. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna, Makna adalah yang sebenarnya, data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada makna Generalisasi dalam penelitian kualitatif dinamakan transferability (Sugiyono, 2017:8).

Pengumpulan data Pemanfaatan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informan yang terjaring. Jadi, sampling internal, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. (Suyanto, 2005) Informan dalam penelitian adalah: Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara (Hanifza Putra, S.STP., M.Si), Sekcam Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara (T. Reza Ichwan), Kasubbag umum dan Kepegawaian. Ketua APDESI Lhoksukon dan Masyarakat Aceh Utara khususnya di Lhoksukon.

Hasil dan Pembahasan

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, tugas pokok dan fungsi camat adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan di tingkat Kecamatan, mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintah tingkat kecamatan, pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya.

Selain itu Camat juga melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan oleh Bupati Aceh Utara untuk menangani berbagai urusan otonomi daerah yang meliputi aspek perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi dan penetapan penyelenggaraan serta kewenangan lainnya yang dilimpahkan.

Dalam rangka mewujudkan tata Pemerintahan yang bersih, bertanggung jawab serta mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif dan efisien dengan prinsip tata Pemerintahan yang baik (Good Governance), maka Camat sebagai kepala SKPK wajib melaporkan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Kantor Camat Lhoksukon berlokasi di Desa Kuta Lhoksukon, Kecamatan Lhoksukon, Kabupaten Aceh Utara. Secara geografis letak kantor Camat Lhoksukon berada di pusat Ibu Kota Kabupaten Aceh Utara. Saat ini, T. Hanifza Putra., S.STP., M.Si menjabat sebagai Camat Lhoksukon dan T. Reza Ichwan sebagai sekretaris Camat Lhoksukon.

Jumlah Pegawai yang ada pada Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara hingga tanggal 31 Desember 2021 sebanyak 36 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jumlah pegawai PNS & Non PNS Kantor Kecamatan Lhoksukon

Rincian	Uraian	Jumlah Pegawai
Jabatan (PNS & Non PNS)	Struktural	8 Orang
	Non Struktural	29 Orang
	Tenaga Honorer	16 Orang
Jumlah		53 Orang
Eselon	III	2 Orang
	IV	6 Orang
	Non Eselon	29 Orang
Jumlah		37 Orang
Golongan	IV	1 Orang
	III	18 Orang
	II	15 Orang
	I	3 Orang
	Jumlah	
Pendidikan (PNS & Non PNS)	S2	1 Orang
	S1	18 Orang
	D III	2 Orang
	SLTA	29 Orang
	SLTP	3 Orang
	Jumlah	

Berdasarkan hasil temuan penelitian penulis saat melakukan observasi di Kantor Camat Lhoksukon ditemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang ada di Kantor Camat terhadap pelayanan publik, yakni sebagai berikut

- Kurangnya tenaga aparatur PNS.
- Masih minimnya anggaran untuk pelaksanaan program dan kegiatan.
- Hasil musrenbang kecamatan sering tidak terakomodir dalam pelaksanaan program pembangunan daerah.
- Belum optimalnya koordinasi dengan dan antar Dinas Teknis terkait.
- Tidak Tersedia Ruang PATEN.
- Masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap kebijakan Pemerintah.
- Kondisi Kantor yang tidak layak akibat sering terjadi banjir.

Pelayanan Berwujud (Tangible)

Pelayanan berwujud atau tangible adalah suatu layanan berbentuk bukti konkret pada kemampuan pemberilayanan untuk menampilkan yang terbaik bagi pengguna layanan yang dilayani, baik dari sisi fisik, tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas, hingga penampilan petugas/aparatur dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan observasi peneliti lakukan di Kantor Camat Lhoksukon memang dari sisi fisik tampilan bangunan, seperti fasilitas ruang tunggu belum sepenuhnya bisa dikatakan nyaman, karena belum memiliki perlengkapan seperti AC, termasuk alat kelengkapan pelayanan seperti komputer, printer dan alat elektronik lainnya.

Sebagai masyarakat yang ingin mengurus surat pindah masuk dan surat rekomendasi sangat diperlukan tangible

aparatur Kantor Camat Lhoksukon. Sebab, fasilitas di kantor adalah satu alat vital penunjang dalam suatu pelayanan. Berdasarkan wawancara dengan informan dengan Sekretaris Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara, T. Reza Ichwan menyatakan bahwa pada tahun 2021 kemarin terjadi banjir besar di Lhoksukon, apalagi Kantor Camat Lhoksukon juga terdapat terhadap musibah tersebut, kerugiannya perangkat elektronik seperti Komputer, Printer, Kipas Angin dan lain sebagainya rusak karena air banjir, selain itu berkas-berkas yang telah disimpan di dalam lemari juga hanyut dibawa banjir. Artinya kami kekurangan perangkat elektronik saat ini menjadi alat vital dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon

Berdasarkan wawancara diatas menyebutkan bahwa salah satu penyebab pelayanan publik kurangnya pelayanan berwujud atau tangible di Kantor Camat Lhoksukon adalah belum kurangnya perangkat elektronik seperti komputer, printer dan lainnya. Hal ini disebabkan terjadinya musibah banjir besar pada tahun 2021 lalu. Kantor Camat Lhoksukon telah mengusulkan anggaran belanja yang harus dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Utara terkait penganggaran alat elektronik hal ini bertujuan untuk pelayanan berwujud (tangible) di Kantor Camat menjadi maksimal. Penulis dengan salah satu masyarakat yang tengah mengurus surat pindah-masuk menyatakan pelayanan berwujud (tangible) di Kantor Camat Lhoksukon belum maksimal dalam pengurusan surat di Kantor Camat Lhoksukon, informan membutuhkan waktu lama untuk mendapatkan surat pindah-masuk. Hal ini dikarenakan komputer yang ada di Kantor Camat Lhoksukon mengalami rusak sehingga pegawai Kantor terpaksa membawa Laptop pribadi. Berikut ini pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kecamatan Lhoksukon cukup bagus dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga cukup ramah-ramah pegawai di Kantor Kecamatan Lhoksukon itu sendiri hanya saja beberapa perangkat alat yang kurang, seperti komputer, saat saya tanya ternyata komputer yang ada di Kantor Camat mengalami rusak akibat seringnya banjir yang melanda kawasan Lhoksukon. Alhasil proses pengurusan surat pindah-masuk di Kantor Camat mengalami kendala, jadi saya harus tunggu lebih lama yang tidak sesuai batak hari yang telah ditetapkan sesuai SOP dari Kantor Camat Lhoksukon" (ER, Juli 2022).

Kendala pelayanan berwujud (tangible) di Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara disebabkan oleh adanya perangkat yang dimiliki oleh Kantor Camat itu sendiri mengalami kerusakan, sehingga aktivitas pelayanan menjadi terganggu dan terhambat. Kejadian ini dapat merugikan masyarakat sekitar yang memerlukan pelayanan berwujud yang maksimal dan tetap waktu. Apalagi kepengurusan surat pindah-masuk tentu memerlukan surat yang cepat siap yang harus dikerjakan oleh Kantor Camat Lhoksukon. Sebab surat tersebut nantinya akan dibawa ke Kantor Disdukcapil untuk kepengurusan pencetakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).

Pelayanan yang bertanggungjawab (Accountability)

Pelayanan yang bertanggung jawab disebutkan sebagai Accountability yang artinya pertanggungjawaban. Accountability disini memiliki makna layanan yang dapat dipertanggungjawabkan ataupun keadaan untuk diminta pertanggungjawaban. Secara umum, Accountability berarti kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan mengenai kinerja dan tindakan suatu lembaga kepada pihak yang berwenang menerima keterangan atau pertanggungjawaban tersebut.

Kantor Camat Lhoksukon sebagai kantor pelayanan terhadap masyarakat haruslah memiliki Accountability terhadap masyarakat terutama dalam pengurusan surat pindah masuk dan surat rekomendasi. Berdasarkan wawancara penulis dengan informan Camat Lhoksukon, Hanifza Putra, S.STP., M.Si menjelaskan bahwa pengurusan surat pindah masuk dan surat rekomendasi merupakan tanggungjawab Kantor Camat untuk dapat menyelesaikan tepat waktu sesuai Standart Operasional (SOP) Peraturan Bupati (Perbup) nomor 22 tentang Standar Operasional Prosedur Bidang Perizinan dan Non Perizinan pada Kecamatan dalam Kabupaten Aceh Utara.

Pelayanan kepada masyarakat, terkait pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi saya kira sudah sesuai SOP yakni satu hari kerja, jadi ada standar operasional yang kita berikan kepada masyarakat supaya masyarakat paham. Karena, banyak juga masyarakat yang mau mengurus tapi terkadang kelengkapan dari berkas atau administrasi yang dia miliki juga tidak cukup, ketidaklengkapan administrasi yang dia punya itu karena dia tidak paham prosedurnya walaupun sebenarnya maka itu perlu ada SOP yang di pajang cuma memang tidak terpasang dan tidak disimpan di area-area public. Pelayanan kepada masyarakat terhadap pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi adalah Accountability (tanggungjawab) Kantor Camat dalam menyelesaikan tepat waktu, namun terjadi hambatan dikarenakan masyarakat tidak dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pihak Kecamatan, sehingga pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi terkendala dalam kepengurusan dan memakan waktu yang lebih dari SOP yang telah ditetapkan. Senada juga diutarakan oleh Informan Sekretaris Camat Lhoksukon T. Reza Ichwan. Ia menjelaskan bahwa Kantor Camat Lhoksukon menjunjung tinggi Accountability atau tanggungjawab dalam pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi, namun harus sesuai SOP administrasi yang telah ditetapkan oleh Kantor Camat Lhoksukon bahwa hal penting yang harus diketahui oleh masyarakat yang mau mengurus surat pindah-masuk dan surat rekomendasi yaitu berkas-berkas yang ingin di urus harus dilengkapi dalam arti persyaratan lengkap, terkadang masyarakat ingin cepat tadi berkas tidak lengkap jadi ini yang biasa menghambat proses pelayanan di Kantor Kecamatan Lhoksukon karena biasa masyarakat berkasnya yang kurang lengkap tidak memenuhi persyaratannya sehingga kami ambil tindakan untuk menyuruh mereka melengkapi berkas tersebut serta harus tertib dalam proses antrian pada saat pengurusan di Kantor Kecamatan sehingga pelaksanaan pelayanan publik bisa efektif, saya rasa cuman itu hal pentingnya. Berdasarkan wawancara penulis dengan informan masyarakat inisial MI yang tengah mengurus salah satu surat rekomendasi. Informan menyatakan bahwa, pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Lhoksukon Kabupaten Aceh masih banyak harus diperbaiki, seperti sosialisasi terkait syarat-syarat administrasi yang harus dipenuhi masyarakat, sehingga bisa dipersiapkan sebelum datang ke Kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara. Dapat disimpulkan bahwa adanya hambatan yang ditemukan, yakni kurangnya sosialisasi dari Kantor Camat Lhoksukon terhadap syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh masyarakat yang ingin mengurus surat rekomendasi. Sehingga, masyarakat bisa membawa persyaratan tersebut sebelum tiba di Kantor Camat Lhoksukon

Kabupaten Aceh Utara. Kemudian, adanya *Accountability* tanggungjawab aparaturnya memberitahukan syarat kepada masyarakat yang ingin mengurus surat rekomendasi, hasilnya dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui syarat-syarat yang harus dilengkapi, seperti adanya akses layanan yang diberikan dari kantor Camat melalui aplikasi *WhatsApp*, jadi masyarakat bisa berinteraksi langsung untuk menanyakan persyaratannya.

Pemberian Layanan Yang Sama (Equal Rights)

Equal Right yang berarti persamaan hak adalah tidak adanya diskriminatif semua diberikan pelayanan kepada masyarakat harus secara profesional, transparan, efektif dan efisien merupakan tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) bagi percepatan reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Oleh karenanya daerah diharapkan memiliki prakarsa dalam meningkatkan pelayanan publik sehingga posisi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik berubah dari "dilayani" menjadi "melayani".

Camat Lhoksukon, Hanifza Putra, S.STP., M.Si menjelaskan bahwa pelayanan di Kantor Camat Lhoksukon mengutamakan pelayanan yang profesional dan tidak padang bulu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam mengurus administrasi seperti mengurus surat pindah masuk dan surat rekomendasi. Berikut ini kutipan wawancara penulis dengan informan bahwa ketika memberikan layanan kepada masyarakat dalam mengurus surat pindah masuk dan surat rekomendasi kita tidak ada yang namanya pilih kasih layanan, semua masyarakat yang datang akan kita layani dengan sama, apalagi masyarakat yang mengurus administrasi rekomendasi itu selalu kita utamakan karena itu menyangkut hajatan orang banyak agar pembangunan di Desa itu bisa cepat dilaksanakan.

Salah satu masyarakat Lhoksukon, Kabupaten Aceh Utara mengakui pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya Kantor Camat Lhoksukon mengutamakan persamaan hak (*Equal rights*). Namun, ia juga mengakui layanan yang diberikan belum maksimal karena ketika ia mengurus surat rekomendasi ada terkendala yang membuat pengurusan surat tersebut menjadi tidak tepat waktu. Berikut ini kutipan wawancara dengan salah satu masyarakat inisial A bahwa mengurus surat rekomendasi saya menunggu lebih lama, padahal saya pergi pagi hari, namun saya tunggu sampai siang hari belum juga selesai, padahal syarat yang saya bawa telah lengkap, namun salah satu pegawai bilang kalau surat saya sudah di meja pimpinan, namun ketika saya amati, pimpinan ada di dalam ruangnya dan berkas saya ada di atas meja, tapi dia masih berbicara dengan tamu, padahal saya hanya menunggu tandatangannya saja, kalau udah ditandatangani surat saya bisa cepat selesai.

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa pelayanan *equal rights* belum sepenuhnya dimaksimalkan oleh aparaturnya pegawai di Kantor Camat Lhoksukon, dari hasil wawancara tersebut menyebutkan bahwa pemberi layanan belum memberikan stigma positif terhadap pelayanan yang mengempeskan urusan masyarakat yang mengurus administrasi daripada urusan lainnya. Sebab, penerima layanan sangatlah membutuhkan pelayanan yang cepat, jika ini tidak diterapkan maka stigma dari masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Lhoksukon adalah kurangnya permasalahan hak atau *equal rights* dalam memberikan layanan.

Pelayanan Tanggap (Responsive)

Pelayanan tanggap atau *responsive* merupakan sikap yang diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan. Observasi penulis lakukan di Kantor Camat Lhoksukon ditemukan bahwa pelayanan diberikan belum maksimal. Pengguna layanan dalam proses pelayanan merupakan prioritas, jadi apapun keperluan pengguna layanan terkait pelayanan di Kecamatan harus mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh pengguna layanan, namun ketika peneliti mengamati tidak semua pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan terlihat ketika masih ada pengguna layanan yang mengantri namun ada pegawai yang memilih untuk mementingkan urusan pribadi seperti menjemput anak sekolah, dan keperluan pribadi lainnya.

Pernyataan diatas diakui oleh Sekretaris Kecamatan, T. Reza Ichwan. Ia menyebutkan bahwa perlunya evaluasi yang harus dilakukan oleh pegawai terhadap respon pelayanan yang cepat bagi masyarakat yang ingin mendapatkan layanan di Kantor Camat Lhoksukon. Sehingga pengguna layanan dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh aparaturnya terhadap sikap *responsive* yang diberikan. Berikut ini hasil wawancaranya bahwa proses mengubah respon cepat pelayanan butuh waktu atau pelan-pelan akan kita didik aparaturnya disini, jadi mereka (pegawai Kantor Camat) akan kita ajarkan untuk lebih peka dan harus mendahulukan kepentingan pelayanan kepada masyarakat, untuk saat ini ada beberapa yang sudah kita terapkan, seperti datang, jam istirahat, pulang dengan tepat waktu, jadi tidak ada yang boleh telat datang hingga pukul 08.00 WIB, dan pulang pada pukul 16.00 WIB jika ada yang kedatangan maka akan kita beri teguran. Berdasarkan wawancara menyatakan proses pelayanan di Kantor Camat Lhoksukon perlunya ada perubahan sikap tanggap (*responsive*) dari pegawai dalam merespon pengguna layanan untuk lebih peka, maka perlunya pendidikan yang harus diberikan bagi aparaturnya terlebih kepada pegawai yang sering berinteraksi dengan masyarakat untuk lebih empati, sehingga terciptanya pelayanan yang maksimal.

Masyarakat Kecamatan Lhoksukon, Kabupaten Aceh Utara inisial TU juga memberikan masukan terhadap langkah-langkah mengoptimalkan pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon. Yakni, terkait aparaturnya Kecamatan yang lebih aktif adan cepat merespon setiap kebutuhan pelayanan yang harus diberikan oleh Kantor Camat. Berikut ini kutipan pernyataan dari masyarakat bahwa adanya sikap *responsive* yang tinggi dari aparaturnya Camat Lhoksukon dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yakni mengempeskan kepentingan publik saat berada di Kantor, jadi pegawai harus selalu ada di kantor sesuai jadwal SOP nya daripada mengempeskan kepentingan pribadi, sehingga pelayanan menjadi lebih maksimal dijalankan ketika setiap aparaturnya selalu ada di kantor, jadi kita tidak perlu tunggu hingga berhari-hari baru siap mengurus surat pindah-masuk yang hanya satu lembar tersebut.

Langkah-Langkah Mengoptimalkan Pelayanan di Kantor Camat Lhoksukon

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah khususnya Kecamatan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat

penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, Kecamatan mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan.

Langkah-langkah mengoptimalkan pelayanan merupakan unsur yang wajib terus diperbaharui. Sebab, dengan perkembangan zaman dengan teknologi maka pelayanan terus dilakukan evaluasi. Kantor Camat Lhoksukon terus memperbarui pelayanan. Namun, berdasarkan observasi penulis masih banyak ditemukan permasalahan terkait pengoptimalan pelayanan publik, seperti melakukan penataan SDM aparatur, dan memanfaatkan teknologi.

Penataan SDM Aparatur

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting.

Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara, Hanifza Putra, S.STP., M.Si mengatakan bahwa langkah-langkah yang harus dibenahi adalah kesiapan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mana disini adalah aparatur dalam melayani masyarakat. Pada jam kerja aparatur dituntut untuk mengoptimalkan pelayanan bagi masyarakat sehingga kesiapan dalam pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi selesai sebagaimana SOP yang telah ditetapkan oleh Kantor Camat Lhokseumawe yang mengacu pada Perbub Nomor 22 tentang Standar Operasional Prosedur Bidang Perizinan dan Non Perizinan pada Kecamatan dalam Kabupaten Aceh Utara.

Langkah pertama yang harus dilakukan oleh Camat terhadap pelayanan kepada masyarakat adalah membenahi Sumber Daya Manusia (SDM) yakni aparatur untuk dituntut selalu kerja dengan optimal dan ikhlas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya evaluasi setiap satu minggu sekali dalam pelaksanaan apel. Tujuannya, untuk menyiapkan aparatur untuk selalu sigap. Apalagi, pengurusan surat pindah-masuk dan surat rekomendasi paling banyak dibuat oleh masyarakat, maka perlunya perhatian khusus dari Camat agar aparatur mengurus surat tersebut sesuai SOP.

Optimalisasi Media Sosial

Optimalisasi penggunaan media sosial merupakan salah satu peningkatan pelayanan publik. Masyarakat di permudah dalam mengakses layanan, serta penyampaian keluhan dan kritik serta saran dapat dituangkan secara langsung di media sosial. Secara tidak langsung masyarakat diajak untuk memaksimalkan perannya sebagai pengawas eksternal pelayanan publik seperti yang di amanatkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Penulis juga melakukan wawancara dengan Ketua APDESI Aceh Utara, Abu Bakar mengenai langkah-langkah apa saja yang harus dibenahi oleh Kantor Camat Lhoksukon. Sebagai organisasi yang memiliki nama Asosiasi Perangkat Desa Indonesia ini tentu adanya kaitan dengan pelayanan publik sangat erat. Apalagi APDESI diisi sebagai Sekretaris Desa tentunya sering berinteraksi dengan pelayanan di Kantor Camat Lhoksukon. Berikut kutipan pernyataannya bahwa pelayanan di Kantor Camat Lhoksukon sudah baik, dan pelayanan cukup mumpuni cuman perlu adanya inovasi baru yakni pelayanan yang bisa diakses melalui media sosial, karena kita tau sekarang zamannya teknologi, apa-apa semua bisa diakses melalui smartphone, jadi pelayanan juga bisa diakses melalui smartphone, contoh misalnya pelayanan pengurusan surat pindah masuk maupun surat rekomendasi, jadi kita bisa langsung kirim syarat-syaratnya melalui perangkat elektronik, kemudian kita pergi ke Kantor Camat tinggal ambil surat yang ingin kita buat, saya rasa itulah langkah optimal pelayanan Kecamatan Lhoksukon yang harus dibenahi" (Abu, Juli, 2022)

Langkah optimalisasi pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon adalah dengan memanfaatkan teknologi yakni pemanfaatan media sosial sebagai wadah untuk pengurusan surat pindah-masuk maupun surat rekomendasi. Hal ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan oleh aparatur dalam maksimal dan bisa memangkas waktu pengurusan agar lebih cepat, apalagi biaya yang diperlukan masyarakat akan lebih hemat salah satunya biaya transportasi jarak antara Desa maupun rumah masyarakat ke Kantor Camat Lhoksukon, Kabupaten Aceh Utara.

Pelayanan publik diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pemanfaatan media sosial dapat mewujudkan kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memajukan daerahnya. Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, diperlukan sumber daya manusia yang mampu memahami bagaimana menciptakan metode pelayanan yang maksimal sehingga tercapai pelayanan yang prima bagi masyarakat dan mampu melihat potensi yang dimiliki daerah serta menciptakan inovasi dalam melakukan pelayanan publik. Untuk mengoptimalkan pelayanan publik, maka perlu mengirim Pegawai Kelurahan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang tersedia dan bermutu

Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan di atas tentang pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Camat Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum pelayanan publik dalam mengurus surat pindah masuk dan surat rekomendasi keseluruhannya belum terlaksana dengan baik, tolok ukur dapat dilihat dari dimensi tangibel (berwujud), accountability (pertanggungjawaban), equal right (persamaan hak) dan responsive (sikap tanggap).

Pelayanan menurus surat pindah masuk dan surat rekomendasi dilihat dari tangible (berwujud) indikatornya penampilan, kenyamanan dan kemudahan dan alat elektronik Kantor ditemukan bahwa belum maksimal, dan diperlukan accountability (pertanggungjawaban) yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Lhoksukon, sehingga pengurusan surat pindah masuk dan surat rekomendasi dapat berjalan sesuai SOP yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik di Kantor Camat Lhoksukon perlu adanya evaluasi terkait equal right (persamaan hak) dan

responsive (sikap tanggap) dari pegawai terhadap penerima layanan (masyarakat). Karena, pegawai dituntut untuk mengutamakan urusan kantor daripada urusan pribadi, sehingga pengurusan surat pindah masuk dan surat rekomendasi dapat diselesaikan dalam tepat waktu. Namun, hasil penelitian menemukan bahwa indikator equal right dan responsive belum optimal dilakukan maka perlu adanya inovasi dan perubahan yang diciptakan Kantor Camat Lhoksukon. Cara untuk mengoptimalkan Pegawai Kecamatan Lhoksukon dalam pelayanan publik antara lain adalah peningkatan sumber dayamannya, peningkatan sarana dan prasarana, penambahan personil, menerapkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dalam pelayanan mengurus surat pindah masuk dan surat rekomendasi.

Saran yang dapat diambil dari hasil penelitian ini untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lhoksukon Kabupaten Aceh Utara kepada masyarakat, berdasarkan kesimpulan yang ada saran-saran penulis ajukan sebagai berikut :

1. Tangible (berwujud), yaitu adanya fasilitas lebih lengkap mengenai sarana prasarana seperti komputer, printer dan alan elektronik penunjang di Kantor Camat Lhoksukon sehingga memudahkan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Accountability (pertanggungjawaban), untuk mengoptimalkan pelayanan publik perlu adanya prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit serta mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan sehingga kejelasan dan kepastian
3. Equal Right (persamaan hak), pegawai aparatur di Kantor Camat Lhoksukon juga harus dimaksimalkan, mereka harus lebih mengutamakan pelayanan di Kantor Camat Lhoksukon.
4. Responsive (sikap tanggap), hal ini sangat diutamakan yang harus dioptimalkan sebab sikap pegawai sangat menentukan kualitas pelayanan di Kantor Camat Lhoksukon, jika sikap ini diutamakan maka akan tercipta good governance (pemerintahan yang baik).

Daftar Pustaka

- Abdul Sabaruddin, 2015, *Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Annie Sailendra, 2015, *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*, Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Agus Dwiyanto, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dwiyanto, A, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, Yogyakarta: UGM Press.
- Hamidi, 2008, *Penelitian Kualitatif*, Malang: UMM Press.
- Moleong, Lexy J, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasrul Syakur Chaniago, 2011, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Citra Pustaka Media Perintis
- Pasolong, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik, 2003, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rudi M. Tambunan, 2008, *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*, Jakarta: Maiestas Publishing.
- Ratminto dan Winarsih, A. S., 2010, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syafie, I. K, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sinambela, L. P., 2011 *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Suyanto, 2005, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Kencana Prenanda Media.
- Sinambela, L. P., 2011, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Timotius Duha, 2018, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Deepublish.
- Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Yusriadi, 2018, *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Ayat (1) Pasal 225 tentang Pemerintahan Daerah.
- Ema Waliulu, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Teluk Ambon*, Universitas Hasanuddin.
- Reni Prasetyo, 2013, *Pelayanan Publik di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Tentang Pelaksanaan Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik)*, Universitas Negeri Semarang
- Nurazizah, 2010, *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh