

SKRIPSI

**PELAYANAN PUBLIK KANTOR CAMAT SEKARBELA
MENUJU GOOD GOVERNANCE**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh

KETTY BERLIANI

NIM. 2019B1B037

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2024**

PELAYANAN PUBLIK KANTOR CAMAT SEKARBELA MENUJU GOOD GOVERNANCE

Ketty Berliani¹, Rahmad Hidayat², M. Aprian Jailani³,
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menciptakan kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, prinsip-prinsip *good governance* menjadi panduan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atau mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sekarbela dalam upaya menuju *good governance* dan mengidentifikasi kendala serta upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan pelayanan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Camat Sekarbela sudah berjalan dengan cukup baik, karena Transparansi dan Akuntabilitas tercermin dari profesionalisme dan responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan yang diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas, persyaratan dan prosedur pembuatan dokumen administrasi, Terutama dalam pelayanan administrasi, sosial, dan keamanan. Terdapat beberapa kendala yang menghambat pencapaian *good governance*, seperti kurangnya partisipasi masyarakat, keterbatasan akses informasi, dan pemahaman masyarakat terhadap teknologi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik yang lebih baik di Kantor Camat Sekarbela dalam mewujudkan *good governance*.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, *Good Governance*, Kantor Camat Sekarbela, Kualitas Pelayanan, Partisipasi Masyarakat.

PUBLIC SERVICE AT THE SEKARBELA SUB-DISTRICT OFFICE TOWARD GOOD GOVERNANCE

*Ketty Berliani¹, Rahmad Hidayat², M. Aprian Jailani³,
Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Muhammadiyah
University of Mataram*

ABSTRACT

One of the primary ways the government serves the needs of society is through public service. Effective public service delivery is a measure of how well the government fulfills its obligations. To improve public welfare and foster public faith in the government, effective, efficient, and responsive public service is essential. In this situation, providing high-quality public services is guided in part by the good governance principles. This study intended to analyse or evaluate the quality of public service at the Sekarbela Sub-District Office in its efforts toward good governance and to identify the obstacles and efforts that have been made to improve these services in accordance with the principles of good governance. This research uses a qualitative method with data collection techniques through in-depth interviews, observations, and document studies. The results show that public service at the Sekarbela Sub-District Office has been running quite well, as transparency and accountability are reflected in the professionalism and responsiveness of officers in providing services, demonstrated through the provision of clear information, requirements, and procedures for administrative documents, particularly in administrative, social, and security services. There are several obstacles hindering the achievement of good governance, such as a lack of public participation, limited access to information, and the community's understanding of technology. This research is expected to contribute to the development of better public services at the Sekarbela Sub-District Office in realizing good governance.

Keywords: *Public Service, Good Governance, Sekarbela Sub-District Office, Service Quality, Public Participation.*

**MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM**

**KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan komitmen pemerintah terhadap kesejahteraan masyarakat. Paradigma atau cara pandang yang dulunya bergeser dari sistem pemerintahan sentralisasi kini beralih ke sistem desentralisasi. Desentralisasi memfasilitasi lingkungan kerja yang ideal, memperluas cakupan pelayanan publik dan partisipasi, meningkatkan akuntabilitas, dan memperkuat pengawasan pemerintah (Hidayat, 2023). Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah merupakan peraturan yang mengatur pelaksanaan sistem desentralisasi Indonesia secara lebih rinci. Dari undang-undang ini, daerah otonom diberikan kewenangan yang lebih besar dalam mengurus urusan rumah tangga dan kepentingan serta kebutuhan daerah. Tujuan otonomi daerah adalah untuk mendesentralisasikan kekuasaan agar dapat dikoordinasikan dengan baik (Rochmawati, 2022).

Pemberian pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat, mutlak untuk dilaksanakan, sebab kalau tidak, akan melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan serta kehancuran bangsa dan Negara. Perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai mengglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat. Hal ini sekaligus

memberi dampak pada semakin profesionalnya masyarakat mengelola suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti itu, maka waktu dan pelayanan akan menjadi sangat berharga bagi masyarakat (Hajar & Saputra, 2021). Setiap orang ingin mendapat pelayanan yang cepat dan tepat, sebab mereka selalu ingin menggunakan waktu seefisien mungkin. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas dapat dimaknai sebagai kepuasan penerima layanan (Herizal et al., 2020).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif sangat diperlukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menciptakan kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam konteks ini, prinsip-prinsip *good governance* menjadi panduan penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas (Kurniawan et al., 2021).

Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik, menurut United Nations Development Programme (UNDP) (1997), mencakup beberapa prinsip utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip ini dalam pelayanan publik dapat membantu menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka, bertanggung jawab, dan dapat dipercaya (Hidayat, et al 2024).

Kecamatan Sekarbela merupakan salah satu kecamatan yang terletak di Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kantor Camat Sekarbela memiliki peran

yang strategis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayahnya. Jenis pelayanan yang diberikan meliputi pelayanan administrasi, pelayanan sosial, dan pelayanan keamanan. Namun, masih terdapat tantangan dan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, seperti birokrasi yang berbelit, kurangnya transparansi, serta belum optimalnya penggunaan teknologi informasi.

Pelayanan administrasi mencakup berbagai layanan dasar seperti pengurusan KTP, KK, surat keterangan, dan layanan administrasi lainnya yang seringkali memerlukan waktu yang cukup lama akibat prosedur yang kompleks. Pelayanan sosial, seperti pemberian bantuan sosial dan layanan kesehatan, juga menghadapi tantangan dalam distribusi yang tepat sasaran dan efektif. Selain itu, pelayanan keamanan yang melibatkan kerja sama dengan aparat keamanan setempat membutuhkan koordinasi yang baik untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang menuju *good governance*, Kantor Camat Sekarbela perlu melakukan berbagai upaya perbaikan dan inovasi. Penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, serta pemanfaatan teknologi informasi merupakan langkah-langkah penting yang harus dilakukan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan publik melalui partisipasi aktif dan transparansi informasi juga menjadi kunci dalam menciptakan pelayanan yang lebih responsif dan akuntabel.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana Kantor Camat Sekarbela dapat meningkatkan kualitas pelayanan

publiknya menuju *good governance*. Penelitian ini akan menganalisis berbagai aspek pelayanan administrasi, pelayanan sosial, dan pelayanan keamanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Camat Sekarbela. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang praktis dan aplikatif untuk perbaikan pelayanan publik di Kecamatan Sekarbela serta dapat menjadi contoh bagi kecamatan lainnya dalam upaya menuju *good governance*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Camat Sekarbela dalam menuju *good governance* ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi yang menjadi faktor penghambat Kantor Camat Sekarbela dalam menuju *good governance*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor Camat Sekarbela dalam menuju *good governance*.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi yang menjadi faktor penghambat kantor Camat Sekarbela menuju *good governance*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan untuk beberapa kepentingan, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam tentang pelayanan publik dan *good governance*. Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian komparatif atau pengembangan studi kasus di wilayah lain.

2. Manfaat Praktis

penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sekarbela, tetapi juga memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang administrasi publik dan *good governance*.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam skripsi ini, telah dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sekarbela yang mencakup pelayanan administrasi, pelayanan sosial, dan pelayanan keamanan. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Kualitas Pelayanan Publik Kantor Camat Sekarbela Menuju Good Governance

Kantor Camat Sekarbela menunjukkan upaya yang signifikan dalam pelayanan administrasi dengan proses pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran yang relatif cepat dan efisien. Meskipun demikian, kendala seperti keterbatasan sumber daya dan volume permohonan yang tinggi menjadi penghambat dalam mencapai pelayanan yang optimal.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menambah sumber daya, memperbaiki sistem administrasi, dan meningkatkan pelatihan bagi petugas. Program-program sosial seperti pemberdayaan masyarakat dan GEMA CANTING telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Namun, rendahnya partisipasi masyarakat dan keterbatasan dalam pelaksanaan program menjadi tantangan utama.

Untuk mengatasi masalah ini, perlu adanya strategi yang lebih baik dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat serta dukungan lebih dari berbagai pihak, termasuk lembaga terkait. Penerapan prinsip UU pelayanan publik dan pedoman

UNDP dapat membantu dalam perencanaan dan pelaksanaan program sosial yang lebih efektif. Program patroli malam dan sosialisasi dan edukasi yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Sekarbela berkontribusi pada peningkatan rasa aman di masyarakat. Namun, masalah seperti ketidakpastian waktu patroli dan frekuensi patroli di beberapa area perlu diatasi. Meningkatkan koordinasi antara pihak keamanan dan masyarakat serta memperbaiki sistem pemantauan dan pelaporan akan membantu dalam mengoptimalkan program keamanan. Penerapan UU pelayanan publik dan pedoman UNDP dapat memberikan kerangka kerja yang jelas untuk meningkatkan kualitas pelayanan keamanan.

2. Kendala yang Dihadapi yang Menjadi Faktor Penghambat Kantor Camat Sekarbela Menuju *Good Governance*

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam skripsi ini, berikut adalah beberapa Kendala untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sekarbela menuju *good governance*:

Peningkatan Sumber Daya: Menambah jumlah petugas dan sumber daya lainnya untuk mengatasi volume permohonan yang tinggi dalam pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran. Ini akan membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. **Perbaiki Sistem Administrasi:** Mengimplementasikan sistem manajemen dokumen yang lebih terintegrasi dan berbasis digital untuk mempermudah pemantauan dan pengolahan permohonan. Penerapan teknologi informasi dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi kesalahan.

Pelatihan dan Pengembangan: Menyediakan pelatihan rutin bagi petugas dalam hal pelayanan pelanggan dan penggunaan sistem administrasi terbaru untuk meningkatkan kualitas pelayanan. **Peningkatan Partisipasi Masyarakat:** Mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam program pemberdayaan masyarakat dan GEMA CANTING. Melibatkan tokoh masyarakat dan lembaga lokal dalam sosialisasi dapat meningkatkan keterlibatan. **Dukungan dari Pihak Terkait:** Meningkatkan koordinasi dengan lembaga terkait, seperti Dinas Sosial dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), untuk mendapatkan dukungan tambahan dalam pelaksanaan program dan penyediaan sumber daya.

Evaluasi dan Penyesuaian Program: Melakukan evaluasi berkala terhadap program-program sosial untuk menilai efektivitasnya dan melakukan penyesuaian berdasarkan umpan balik masyarakat dan hasil evaluasi. **Peningkatan Koordinasi:** Meningkatkan koordinasi antara petugas keamanan, pihak kecamatan, dan masyarakat untuk memastikan patroli malam dilakukan secara efektif dan sesuai jadwal. Membuat jadwal patroli yang jelas dan teratur serta menyusun sistem pelaporan untuk memantau efektivitas patroli. **Edukasi dan Sosialisasi:** Mengembangkan program edukasi dan sosialisasi tentang keamanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi mereka dalam menjaga keamanan lingkungan. **Penggunaan Teknologi:** Memanfaatkan teknologi, seperti sistem pemantauan berbasis CCTV dan aplikasi pelaporan keamanan, untuk meningkatkan efektivitas patroli malam dan respon terhadap insiden keamanan.

5.2. Saran

Dari kesimpulan yang dijabarkan peneliti, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk staf Kantor Camat Sekarbela seharusnya lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan pada masyarakat dengan cara peningkatan sumber daya manuis, perbaikan system administrasi, pelatihan dan pengembangan dalam hal pelayanan pelanggan dan penggunaan sistem administrasi terbaru dalam Menuju *Good Governance*.
2. Meningkatkan sosialisasi dan pengetahuan tentang Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sekarbela menuju *Good Governance* dengan cara mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif, Meningkatkan koordinasi dengan lembaga terkait, Melakukan evaluasi berkala terhadap program-program sosial untuk menilai efektivitasnya dan melakukan penyesuaian berdasarkan umpan balik masyarakat dan hasil evaluasi, meningkatkan koordinasi antara petugas keamanan, pihak kecamatan, dan masyarakat untuk memastikan patroli malam dilakukan secara efektif dan sesuai jadwal, Mengembangkan program edukasi dan sosialisasi tentang keamanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi mereka dalam menjaga keamanan lingkungan. Serta Memanfaatkan teknologi, seperti sistem pemantauan berbasis CCTV dan aplikasi pelaporan

keamanan, untuk meningkatkan efektivitas patroli malam dan respon terhadap insiden keamanan

