



Jurnal Graha Nusantara

Multi Disiplin Penelitian

<https://jurnal.ugn.ac.id/index.php/JGN>



Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas

Ris Artalina Tampubolon^{1*)}, Jenny Yelina Rambe²

¹Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara
Padangsidempuan Indoensia

²Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara
Padangsidempuan Indoensia

Email Korespondensi : risartalina22@gmail.com

Abstract

As the head of the sub-district, the Camat is a leader for the apparatus and community in the Sub-district, who carries out his function as a leader. The leadership of the Camat greatly influences the working process of a system of components (sub-district government apparatus) in organizing the Government so that a quality of work will be achieved. This study aims to determine the role of the Camat in improving public services and to find out what inhibiting factors are experienced by the Camat in improving public services in Sosopan Sub-district, Padang Lawas Regency. This study was conducted at the Sosopan Sub-district Office, Padang Lawas Regency. Using a qualitative descriptive method. Where the informants used are key informants, namely employees at the Sosopan Sub-district Office, Padang Lawas Regency and also additional information, namely the community of Sosopan Sub-district, Padang Lawas. The instrument used as a data collection tool is an analytical interview whose research data is processed with a descriptive stage. Based on the results of interviews and observations conducted on existing informants, it can be concluded that the role of the Sub-district Head in improving public services can be said to be successful and running in accordance with applicable regulations and provisions based on the law.

Keywords: *Sub-district Head, Community Services.*

Abstrak

Sebagai kepala di wilayah kecamatan, Camat merupakan seorang pemimpin bagi aparatur dan masyarakat dalam wilayah Kecamatan, yang melaksanakan fungsinya sebagai seorang pemimpin. Kepemimpinan Camat sangat berpengaruh terhadap proses bekerjanya suatu sistem dari komponen-komponen (aparatur pemerintah kecamatan) dalam menyelenggarakan Pemerintahan sehingga akan terwujudnya suatu kualitas kerja yang akan dicapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan camat dalam peningkatan pelayanan masyarakat serta untuk mengetahui apa saja faktor penghambat yang dialami oleh Camat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Sosopan Kabupaten Padang Lawas. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dimana informan yang digunakan adalah informan kunci yaitu pegawai yang ada di kantor Kecamatan Sosopan Kabupaten

Padang Lawas dan juga informasi tambahan yaitu masyarakat Kecamatan Sosopan Padang Lawas. Instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data adalah wawancara yang data hasil penelitian diolah dengan tahap analisis deskriptif. Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang dilakukan pada informan-informan yang ada maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Peranan Camat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat dapat dikatakan berhasil dengan baik serta berjalan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku berdasarkan undang-undang .

Kata kunci: Camat, Pelayanan Masyarakat.

I. Pendahuluan

1. Latar Belakang Penelitian

Di era otonomi, kecamatan sebenarnya merupakan jenjang Pemerintahan yang berperan penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pentingnya peran kecamatan dibarengi dengan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik, sehingga dalam proses pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, kemampuan dan kapasitas pemerintah kecamatan diperlukan agar benar-benar memadai. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 tahun 2008 tentang Kecamatan pada Pasal 22 mengatakan Tugas Camat dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan dan pada huruf c disebutkan salah satu tugas Camat “melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan”.

Dari penjelasan diatas jelas, peran Camat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan masyarakat, Camat diembankan tugas untuk membina dan mengawasi Pemerintah desa/kelurahan demi terciptanya suatu pelayanan masyarakat yang maksimal.(Alther Manengkey,Markus Kaunang,Ismail Rachman,2021:3) Sebagai kepala di wilayah kecamatan, Camat merupakan seorang pemimpin bagi aparatur dan masyarakat dalam wilayah Kecamatan, yang mana dalam melaksanakan fungsinya sebagai seorang pemimpin. Kepemimpinan Camat sangat berpengaruh terhadap proses bekerjanya suatu sistem dari komponen-komponen (aparatur pemerintah kecamatan) dalam menyelenggarakan Pemerintahan sehingga akan terwujudnya suatu kualitas kerja yang akan dicapai.

Salah satu pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah lamanya pengurusan Administrasi Kependudukan seperti Administrasi KTP, Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, maka dalam hal ini peran seorang camat sangat berperan penting di kecamatan Sosopan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat sehingga menghasilkan kepuasan kepada masyarakat. Memang secara teori kepengurusan administrasi kependudukan tersebut adalah kewenangan Dinas Dukcapil (Kependudukan dan Catatan Sipil), namun berdasarkan fenomena yang saya temukan dilapangan bahwa kewenangan itu lebih dilimpahkan ke kecamatan tersebut. Dalam hal ini Camat, karena mengacu pada UU No.23 Tahun 2014 pasal 226 ayat (1) dan ayat (2) yaitu, ”Camat memperoleh tugas pelimpahan sebagian kewenangan daerah Kabupaten atau Kota dan pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang disesuaikan dengan karakteristik kecamatan atau kebutuhan masyarakat pada kecamatan yang bersangkutan”.. Terlepas dari pokok permasalahan diatas, ada beberapa faktor yang jadi penghambat lamanya pengurusan administrasi seperti, KTP, Kartu Keluarga, Akta Lahir, Akta Perkawinan dan pengurusan administrasi lainnya di

kecamatan Sosopan adalah, letak geografis. Kecamatan Sosopan ke Kabupaten Padang Lawas yang memakan waktu 1-2 jam dan minimnya moda transportasi dari Kecamatan ke Kabupaten tersebut, serta minimnya informasi dari Pusat atau Daerah yang didapatkan Pemerintah Kecamatan setempat, dan jelas itu juga sangat mempengaruhi cepat atau tidak pengurusan administrasi tersebut. Dalam hal ini, jelas bahwa peran seorang Camat sangatlah penting, mengingat tonggak Kepemimpinan di kecamatan adalah Camat.(Ende Manalu dan Sinoniat, 2020 (Oktober):68-69). Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat dalam sebuah karya ilmiah dengan judul “Peranan Camat dalam Peningkatan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas”.

II. Pengertian Peranan

Peranan berasal dari kata “peran”. Peran memiliki makna yaitu seperangkat tingkat diharapkan yang dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007: 845) “peranan adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan”. Istilah “peran” sering diucapkan banyak orang kata peran sering dikaitkan dengan posisi atau kedudukan seseorang. Atau “peran” dikaitkan dengan apa yang dimainkan dengan aktor dalam suatu drama, lebih jelasnya kata “peran” atau role dalam kamus oxford dictionary di artikan : Actor’s part; one’s or function. Yang berarti aktor ; tugas seseorang atau fungsi. Istilah “peran” dalam kamus besar bahasa Indonesia mempunyai arti pemain sandiwara atau film, tukang lawak, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di peserta didik.

2.1 Indikator Peranan

Peranan menurut Soekanto (2004:245) terdapat 3 indikator dalam suatu peranan yaitu:

1. Hak dan kewajiban
2. Perilaku
3. Tanggapan

2.2 Pengertian Camat

Menurut Bayu Suryaningrat (dalam jurnal Budiman, 1995:4), Camat adalah seseorang yang mengepalai dan membina suatu wilayah yang biasanya terdiri dari beberapa desa atau kelurahan. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 Tentang Pedoman Organisasi Kecamatan menyebutkan bahwa camat mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai karakteristik wilayah kebutuhan Daerah dan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan, Camat sebagai Pemimpin, Kecamatan sebagai Perangkat Daerah Kabupaten atau Kota, Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggara Pemerintah di wilayah kecamatan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten Kota. Penyelenggaraan Pemerintah kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil guna. Keberhasilan

pembangunan akan terlihat dari tingginya produktivitas, penduduk makmur dan sejahtera secara merata.

2.3 Pelayanan

Menurut Cotler dalam Sinambela pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntukan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan Pelayanan sebagai hal, cara atau hasil melayani. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) dalam Pasolong menemukan bahwa Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. (Clement Belly Heden Higau, 2015:1451-1452)

2.3.1 Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan. Menurut Kurniawan (dalam jurnal Clement Belly Heden Higau, 2015) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok tata dan cara yang telah ditetapkan.

2.3.2 Jenis jenis Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri - ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.4 Tinjauan Tentang PATEN

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri pasal 3 Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi :

1. Jenis pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Proses/prosedur pelayanan
4. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
5. Waktu pelayanan
6. Biaya pelayanan

2.5 Pengertian Masyarakat

Menurut Hendropuspito dalam bukunya Sosiologi Sistematis, “Masyarakat merupakan suatu jalinan kelompok-kelompok sosial yang saling mengait dalam kesatuan yang lebih besar berdasarkan kebudayaan yang sama”. Masyarakat adalah suatu sistem dari cara kerja dan prosedur dan saling membantu yang meliputi adanya kelompok-kelompok dan pembagian sosial lainnya (Mac ver,1990).

III. Kerangka Pemikiran

Camat adalah merupakan pemimpin Kecamatan sebagai perangkat Daerah Kabupaten atau Kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan Pemerintahan di wilayah Kecamatan, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota. Camat diangkat oleh Bupati atau Walikota atas usul Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota terhadap pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat.(Wikipedia.org) Menurut Moenir (2005 : 47) pelayanan merupakan sebuah proses dari pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Dalam penekanan arti dari suatu pelayanan adalah pelayanan yang diberikan adalah menyangkut tentang segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna dapat memperoleh kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan merupakan suatu jalan untuk memberi, merancang dan juga mengatur apa yang sedang dibutuhkan oleh orang lain. Menurut Max weber, pengertian masyarakat adalah suatu struktur atau aksi yang pada pokoknya ditentukan oleh harapan dan nilai-nilai yang dominan pada warganya. Menurut Soerjono Soekanto, Masyarakat pada umumnya memiliki ciri-ciri antara lain yaitu :

1. Manusia yang hidup bersama sekurang- kurangnya terdiri atas dua orang.
2. Bercampur atau bergaul dalam jangka waktu yang cukup lama.

3. Sadar bahwa mereka merupakan satu kesatuan.
4. Merupakan suatu sistem hidup bersama

Kerangka pemikiran diatas yaitu, jika Peranan Camat berjalan dengan baik maka pelayanan masyarakat akan baik. Peranan berasal dari kata “peran”. Peran memiliki makna yaitu seperangkat tingkat diharapkan yang dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2007: 845) “peranan adalah bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan”. Istilah “peran” sering diucapkan banyak orang kata peran sering dikaitkan dengan posisi atau kedudukan seseorang. Atau “peran” dikaitkan dengan apa yang dimainkan dengan aktor dalam suatu drama, lebih jelasnya kata “peran” atau role dalam kamus oxford dictionary di artikan : Actor’s part; one’s or function. Yang berarti aktor ; tugas seseorang atau fungsi. Istilah “peran” dalam kamus besar bahasa Indonesia mempunyai arti pemain sandiwara atau film, tukang lawak, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di peserta didik.

IV. Metode Penelitian

1.1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Menurut Suharsimi Arikunto (2013:3) bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya di paparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

1. Tehnik pengumpulan data primer
 - a. Observasi yaitu suatu tehnik dengan mengamati langsung serta mencatat hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
 - b. Interview/wawancara yaitu tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan melalui tanya jawab kepada imforman.
2. Tehnik pengumpulan data skunder.
 - a. Keputusan yaitu tehnik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literature seperti buku, majalah, jurnal dan laporan penelitian serta sumber lainnya.
 - b. Dokumentasi yaitu tehnik pengumpulan data yang menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian yang relevan dengan objek penelitian.

4.2 Teknik pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224), menyatakan bahwa “langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah :

1. Teknik Wawancara

Metode wawancara merupakan suatu metode atau cara yang digunakan untuk mendapatkan jawaban dari responden dengan jalan tanya jawab sepihak. Metode Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui sejarah Kantor Camat serta data-data yang lainnya. (Suharsini Arikunto, 1996:27)

2. Teknik Observasi

Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam metode observasi ini peneliti menggunakan teknik observasi langsung untuk mengamati dan melihat secara langsung tentang Peranan Camat dalam meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas. (Sutrisno Hadi, 1993:1)

3. Teknik Dokumentasi

Teknik Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian yang relevan dengan objek penelitian.

4.3 Informasi penelitian

Informan adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Zuchri Abdussamad (2021) Informan adalah seorang yang memberikan informasi lebih banyak tentang orang lain dan hal yang berkaitan dengannya dari pada tentang dirinya. Proses penelitian kualitatif setelah memasuki lapangan, dimulai dengan menetapkan seorang sebagai informan kunci yang merupakan informan yang berwibawa dan dipercaya mampu membukakan pintu kepada peneliti untuk memasuki objek penelitian.

Menurut Hendarsono (Suyanto 2015;171-172) informasi penelitian itu yaitu :

1. Informan kunci (key informan), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, maka yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah pegawai di kantor Kecamatan Sosopan Padang Lawas.
2. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, maka yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas.

4.4 Teknik Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif, dimana tujuan dari analisis ini adalah untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

V. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dari penelitian yang telah dilakukan di Kantor Camat Sosopan Kabupaten Padang Lawas maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peranan Camat dalam meningkatkan Pelayanan Masyarakat dapat dikatakan berhasil.

2. Peranan Camat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kecamatan Sosopan Kabupaten Padang Lawas berjalan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku berdasarkan undang-undang dilihat dari hasil wawancara dengan Kepala Desa setempat
3. Faktor penghambat Camat dalam meningkatkan pelayanan masyarakat terletak pada kondisi kerja di Kantor Camat Sosopan yang kurang disiplin dalam mematuhi waktu kerja/jam kerja dilihat dari hasil wawancara dengan Sekretaris Camat Sosopan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alter Manengkey, Markus Kaunang, Ismail Rachman. "Peran Camat Dalam Pembinaan dan Pengawasan." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, n.d.: 3. (diakses pada tanggal 24 Juni 2022).
- Clement Belly Heden Higau, "Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Desa Matalibaq Kecamatan Long Hubung Kabupaten Mahakam Ulu". *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 2015:1451-1452 (diakses pada tanggal 24 Juni 2022)
- Dody Mulyono. "Analisis Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan." *Jurnal Mozaik Volume IX Edisi 2 Desember 2017*:98.(diakses pada tanggal 2 Agustus 2022).
- Ende Manalu, Sinoniat. "Peranan Camat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik di Lingkungan Kecamatan Parmonangan Kabupaten Tapanuli Utara." *Jurnal Governance Opinion* , Volume 5 Nomor 2, , 2020: 68-69. (diakses pada tanggal 24 Juni 2022)
- Hasan Mukmin, "Peranan Fakultas Dakwah sebagai Lembaga Dakwah Kampus (LDK) dalam Pemberdayaan Masyarakat Islam di Wilayah Lampung", (Lampung: Pusat Penelitian dan Penerbitan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat, IAIN Raden Intan Lampung, 2014)
- Rahmatullah Dimas, Zain Muhammad. "Peran Kecamatan Dalam Pembinaan dan Pengawasan." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Volume 8 Nomor 2*, 2021: 3. (diakses pada tanggal 24 Juni 2022).
- Rochmad Basuki, "Peranan Dinas Perhubungan Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat di Bidang Angkutan Kota". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 7, Hal. 1296-1304 (diakses pada tanggal 24 Juni 2022)

- Luki Priyantonno. "Peranan Camat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." Skripsi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, 2007:75 & 84. (diakses pada tanggal 2 Agustus 2022). Abdulsyani. Sosiologi Sistematis, Teori Dan Terapan. Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Abercrombie, Nicholas. Kamus Sosiologi. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. Manajemen Penelitian Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013
- Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006
- Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Hariyono, Paulus, 2007, Sosiologi Kota untuk Arsitek, Bumi Aksara, Jakarta
- I Komang Sukendra, S.Pd., M.Si., M.Pd. I Kadek Surya Atmaja. Instrumen Penelitian. Mahameru Press, 2020
- Jhonson, Doyle Paul. Teori Sosiologi Klasik Dan Modern. Jakarta: Gramedia Pustaka, 1994.
- Jurdi, Syarifuddin. Awal Mula Sosiologi Modern Kerangka Epistemologi Metodologi dan Perubahan Sosial Perspektif Ibnu Khaldun. Bantul: Kreasi Wacana, 2012.
- Mac, Iver. Negara Modern. Jakarta: Aksara Baru, 1990.
- Martono, Nanang. Sosiologi Perubahan Sosial. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Riyadi. Perencanaan Pembangunan Daerah Strategis Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah. Jakarta: Gramedia, 2022.
- Rusdianta, Syahrial Syarbaini. Dasar-dasar Sosiologi. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009.
- Sinambela. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Rajawali Perss, 2006.
- Soekanto, Soerjono. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Syarifuddin Jurdi, 2012. Awal Mula Sosiologi Modern Kerangka Epistemologi Metodologi dan Perubahan Sosial Perspektif Ibnu Khaldun, Bantul Kreasi Wacana
- Tri Widodo W. Utomo, Pendelegasian Kewenangan Pemerintah Daerah Kepada Kecamatan Dan Kelurahan, Bandung: Pusat Kajian I Lembaga Administrasi Negara, 2004:3
- Zauhar, Susilo. Administrasi Pelayanan Publik. Malang: Universitas Negeri Malang, 2001.
- [https://www.dqlab.id/pahami-proses-dan-macam-metode-analisis-data-kuantitatif#:~:text=Metode%20analisis%20data%20kuantitatif%20adalah,dihitung%20menggunakan%20rumus%20Drumus%20statistika.%20\(tanggal%20diakses%2025%20Juli%202022\)](https://www.dqlab.id/pahami-proses-dan-macam-metode-analisis-data-kuantitatif#:~:text=Metode%20analisis%20data%20kuantitatif%20adalah,dihitung%20menggunakan%20rumus%20Drumus%20statistika.%20(tanggal%20diakses%2025%20Juli%202022))

Berita - Ombudsman RI(diakses pada tanggal 8 agustus 2022)
<http://eprints.stainkudus.ac.id/1794/6/06%20BAB%20III.pd> (diakses pada tanggal 30 September 2022) .

Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 158 Tahun 2004 Tentang Pedoman Organisasi Kecamatan

Keputusan MENPAN NO 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 84 Tahun 2015 Pasal 6 Tentang Uraian Posisi, Tugas, dan Fungsi Kepala Desa

Peraturan Bupati Luwu Timur Nomor 56 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dalam Wilayah Kabupaten Luwu

Timur Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik