

PERANAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DI KANTOR CAMAT ARSE KABUPATEN TAPANULI SELATAN

Charisa Afrilla Harahap^{1*)}, Wawan Patriansyah², Elfi Syahri Ramadhona³

¹Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara
Padangsidempuan, Indonesia

^{2,3}Dosen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara
Padangsidempuan Indonesia

Email Korespondensi : charisafrilla3211@gmail.com

Abstract

The Arse Sub-district Head has a very important role in improving the quality of service at the Arse Sub-district Office. This study aims to determine how the sub-district head's role in improving the quality of service at the Arse Sub-district Office, South Tapanuli Regency. The researcher used a descriptive research method with a qualitative approach. Data collection techniques were carried out using interview, observation, and documentation techniques. The data sources in this study were the Arse sub-district head, Arse sub-district office employees, and the Arse sub-district community. Based on the results of the study, it shows that the role of the Arse sub-district head in improving the quality of service at the Arse sub-district office is very important. The sub-district head acts as a leader and director (leadership), the sub-district head is also responsible for managing all resources (human, facilities, and budget) to support service improvement, the sub-district head also provides training or development to improve employee competency, in addition, the sub-district head as a leader also motivates his employees by giving awards or incentives every year. And the sub-district head also plays a role as a supervisor and evaluates all employee performance towards service quality. Factors that influence the performance of the sub-district head in improving the quality of service at the Arse sub-district office are: the competence of the Arse sub-district office staff, the service system and procedures at the Arse sub-district office, the facilities and infrastructure at the Arse sub-district office, the use of information technology at the Arse sub-district office, the leadership of the sub-district head at the Arse sub-district office, supervision and accountability at the Arse sub-district office, public participation and satisfaction at the Arse sub-district office, and the organizational culture at the Arse sub-district office.

Key Word: Role, Sub-district Head, Service Quality

Abstrak

Camat Arse memiliki peranan yang sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan di kantor Kecamatan Arse. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran camat dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan. Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini adalah camat Arse, pegawai kantor camat Arse, dan masyarakat kecamatan Arse. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Peran camat Kecamatan Arse dalam

meningkatkan mutu pelayanan di kantor Kecamatan Arse sangatlah penting. Camat berperan sebagai pemimpin dan pengarah (*leadership*), camat juga bertanggung jawab dalam mengelola seluruh sumber daya (manusia, sarana dan anggaran) untuk mendukung peningkatan pelayanan, camat juga memberikan pelatihan atau pengembangan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, selain itu camat sebagai pemimpin juga memotivasi para pegawainya dengan memberikan penghargaan atau insentif setiap tahunnya. Dan camat juga berperan sebagai pengawas dan mengevaluasi seluruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Faktor yang mempengaruhi kinerja camat dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor camat kecamatan Arse yaitu : kompetensi pegawai kantor Camat Kecamatan Arse, sistem dan prosedur pelayanan di kantor Camat Kecamatan Arse, sarana dan prasarana di kantor Camat Kecamatan Arse, pemanfaatan teknologi informasi di kantor Camat Kecamatan Arse, kepemimpinan camat di kantor Camat Kecamatan Arse, pengawasan dan akuntabilitas di kantor Camat Kecamatan Arse, partisipasi dakepuasan masyarakat di kantor Camat Kecamatan Arse, dan budaya organisasi di kantor Camat Kecamatan Arse.

Kata Kunci : Peranan, Camat, Mutu Pelayanan

I. Latar Belakang Penelitian

Indonesia sebagai negara yang sedang berusaha untuk melakukan pembangunan di segala bidang kehidupan untuk mencapai masyarakat yang sejahtera. Salah satu tujuan pembangunan nasional adalah untuk mewujudkan satu masyarakat yang adil dan makmur secara merata baik materi maupun spiritual di mana pembangunan seluruh masyarakat Indonesia. Pembangunan tersebut diharapkan dapat dilaksanakan secara merata bagi seluruh rakyat yaitu sesuai dengan atas keadilan sosial. Kantor kecamatan merupakan unit pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Kinerja kantor kecamatan, khususnya dalam hal mutu pelayanan publik, sangat krusial bagi keberhasilan pembangunan di tingkat lokal.

Mutu pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan publik terhadap pemerintah, dan pada akhirnya mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan. Namun, realitanya, masih

banyak kantor kecamatan yang belum mampu memberikan pelayanan publik yang optimal. Berbagai kendala, seperti sumber daya manusia (SDM) yang terbatas, anggaran yang minim, infrastruktur yang kurang memadai, serta sistem administrasi yang belum terintegrasi, seringkali menjadi penghambat peningkatan mutu pelayanan. Pelayanan publik merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam pemerintahan daerah, terutama terutama tingkat kecamatan.

Kantor kecamatan arse adalah ujung tombak pelayanan pemerintah yang berlangsung bersentuhan dengan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam memperoleh hak-hak administrasi mereka, seperti pembuatan KTP, KK, dan dokumen lainnya. Sebagai pemimpin di tingkat kecamatan, camat memegang peranan yang sangat strategi dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik tersebut. Camat tidak hanya bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber sumber daya manusia di lingkungan

kecamatan arse, tetapi juga dalam menciptakan inovasi dan kebijakan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peran camat sangat krusial dalam memastikan agar pelayanan di kantor kecamatan arse dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat. Namun, meskipun camat memiliki peran penting, masih terdapat tantangan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di kantor kecamatan arse. Beberapa kendala seperti keterbatasan anggaran, kurangnya fasilitas pendukung, serta masalah birokrasi yang ada, seringkali menghambat tercapainya pelayanan yang optimal. Dalam hal ini, camat diharapkan mampu mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.

Pada saat ini semua sektor ini pemerintahan sangat dibutuhkan dalam hal menciptakan suatu sistem tata kelola pemerintahan yang baik atau apa yang dikenal dengan *good governance*. Tantangan yang dihadapi oleh organisasi pemerintahan untuk membentuk *good governance* saat ini adalah sulitnya menetapkan sasaran yang jelas dan terukur karena stakeholders yang beragam dengan beraneka macam kepentingan. Aparat pemerintah semakin dituntut untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang berhubungan dengan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat yang merupakan konsekuensi logis terhadap fungsi dan kedudukan camat pemerintahan itu sendiri sebagai abdi negara dan abdi masyarakat terutama dikaitkan dengan tanggung jawab aparat dalam menyukseskan pembangunan nasional.

Aparat pemerintah yang diharapkan antara lain berdirikan profesional, kompeten dan

akuntabel yang dapat mendukung kondisi pemerintah yang transparan, demokrasi, berkeadilan, efektif dan efisien. dengan menghormati hukum yang mendorong terciptanya partisipasi dan kewajiban pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. pemberdayaan. Dalam hal peningkatan mutu pelayanan, maka sumber daya manusia senantiasa harus ditingkatkan dan diarahkan agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Peningkatan mutu sumber daya manusia yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya manusia merupakan syarat utama untuk mewujudkan kemampuan bersaing dan kemandirian. Melihat dari fungsi utama camat sebagai penyelenggara pelayanan publik, sering dengan tuntutan perkembangan zaman pada saat ini. Hal ini terlihat dari masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, terkait dengan prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, petugas yang tidak profesional, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Tuntutan-tuntutan yang dihadapi oleh organisasi publik memaksa organisasi untuk memperbaiki kinerjanya melalui manajemen kinerja serta mendorong dibangunnya sistem manajemen kinerja serta mendorong dibangunnya sistem manajemen organisasi yang berbasis kinerja. Manajemen kinerja membutuhkan alat yaitu pengukuran kinerja atau sering disebut penilaian kinerja. Secara umum kinerja merupakan usaha yang dilakukan dari hasil kerja yang dicapai oleh seseorang maupun sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing – masing dalam

rangka mencapai tujuan organisasi. Sedangkan penilaian kinerja adalah penilaian atas keberhasilan maupun kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi tersebut.

Kantor Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan yang mempunyai tugas dan pokok melaksanakan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan Masyarakat desa atau kelurahan. Dengan memperhatikan tupoksinya pada Kantor Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan yang mencakup fungsi Penyelenggaraan urusan pemerintah umum, Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, Mengkoordinasikan pelayanan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, Mengkoordinasikan peneran dan penekan peraturan daerah dan peraturan bupati, Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintah yang dilakukan oleh perangkat daerah ditingkat kecamatan, melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan kabupaten yang ada di kecamatan, melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan, sebagaimana diamanatkan oleh undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Oleh karena itu untuk meningkatkan pelayanan, perlu diperhatikan agar sumber daya manusia dapat bekerja secara efisien dan menampilkan pelayanan yang bisa memberi sumbangan terhadap

produktivitas merupakan masalah mendasar dari berbagai konsep manajemen dan kepemimpinan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul ***“Peranan Camat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kantor Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan”***.

II. Peranan

Menurut Soekanto (2002:234) peranan yaitu aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peranan. Pada hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peranan itu harus dijalankan. Peran yang akan dimainkan hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan atau diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah mempunyai peran yang sama.

Peranan merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang meliputi suatu posisi di dalam status sosial. Menurut Soekanto Sawir (2021:26-27) Peran lebih menunjukkan pada fungsi penyesuaian diri, dan sebagai sebuah proses. Peran yang dimiliki oleh seseorang mencakup tiga hal antara lain :

1. Peran meliputi norma - norma yang dihubungkan dengan posisi seseorang didalam masyarakat, peranan dalam arti merupakan rangkaian-rangkaian peraturan yang membimbing

seseorang dalam kehidupan masyarakat.

2. Peran adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku seseorang yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Maka peranan adalah suatu yang dapat dilakukan seorang individu dalam struktur masyarakat yang meliputi norma-norma, peraturan-peraturan dalam kehidupan masyarakat. Sedangkan peran dalam lingkungan kerja merupakan peran dari seseorang terhadap suatu kedudukan dalam menjalankan suatu peran sebagai suatu rangkaian perilaku yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu yang dimainkan oleh pemimpin tingkat atas, menengah maupun bawahan.

2.2 Camat dan Kecamatan

2.2.1 Pengertian Camat dan Kecamatan

Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui sekretaris daerah. Camat merupakan Pegawai Negeri Sipil dan bertanggung jawab kepada Bupati atau Walikota karena Kecamatan adalah bawahan Kabupaten atau kota. Sedangkan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksanaan teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan di pimpin oleh Camat.

Camat adalah seorang perangkat daerah Kabupaten atau kota yang berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintah di wilayah Kecamatan (Indriana F. 2019:37). Maka Camat adalah pemimpin dan koordinator

penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Tugas umum pemerintahan yang diselenggarakan oleh Camat tidak dimaksudkan sebagai pengganti urusan pemerintahan umum, karena Camat bukan lagi sebagai kepala wilayah. Selain itu, intinya juga berbeda. Tugas umum pemerintahan sebagai kewenangan atributif mencakup tiga jenis kewenangan yakni kewenangan melakukan koordinasi yang meliputi lima bidang kegiatan, kewenangan melakukan pembinaan serta kewenangan melakukan pelayanan kepada masyarakat. Kewenangan koordinasi dan pembinaan merupakan bentuk pelayanan secara tidak langsung (*indirect services*), karena yang dilayani adalah entitas pemerintahan lainnya sebagai pengguna (*users*), meskipun pengguna akhirnya (*end users*) tetap masyarakat. Sedangkan kewenangan pemberian pelayanan kepada masyarakat, pengguna (*users*) maupun pengguna akhirnya (*end users*) sama yakni masyarakat. Jenis pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan secara langsung (*direct services*).

Menurut Undang-undang Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Rincian Tugas dan Fungsi Kecamatan, Camat mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan Tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Dalam melaksanakan tugas, Camat menyelenggarakan fungsi :

1. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan Umum
2. Pengoordinasian dan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat
3. Pengoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
4. Pengoordinasian penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan Walikota
5. Pengoordinasian penyelenggaraan pemeliharaan sarana prasarana umum dan kebersihan lingkungan
6. Pengoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat Kecamatan
7. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan kegiatan kelurahan
8. Pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah daerah yang ada di Kecamatan, dan
9. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selain tugas diatas, kewenangan Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah yang meliputi aspek :

1. Perizinan
2. Koordinasi
3. Peminaan
4. Fasilitas
5. Pengawasan
6. Penetapan
7. Penyelenggaraan, dan
8. Kewenangan yang lain dilimpahkan.

Pelaksanaan Kewenangan Camat sebagaimana tersebut mencakup penyelenggaraan urusan pemerintahan pada lingkup Kecamatan sesuai peraturan perundang. Pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Walikota kepada Camat sebagaimana dimaksud diatas dilakukan berdasarkan kriteria-kriteria eksternalitas dan efisiensi.

Kecamatan

Kecamatan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia dibawah Kabupaten atau Kota. Kecamatan terdiri atas desa-desa dan kelurahan. Pemerintahan Kecamatan dipimpin oleh Camat dengan dibantu oleh perangkat Kecamatan (Indriana F. 2019:37). Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat dan kelurahan. Kecamatan sebagaimana dipimpin oleh Camat, berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Menurut Nordholt (1987) dalam Herlina (2020:1), kajian tentang Kecamatan berarti mencakup tiga lingkungan kerja yaitu :

1. Kecamatan dalam arti kantor Camat
2. Kecamatan dalam arti wilayah, dalam arti seorang Camat sebagai kepalanya
3. Camat sebagai Bapak “pengetua wilayahnya”

Seperti roda kehidupan, kedudukan Kecamatan juga mengalami pasang naik dan pasang surut, seiring perubahan kebijakan politik pemerintahan yang berlaku sebagai hukum positif. Kedudukan Kecamatan menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 paragraf 8 pasal 221 adalah merupakan perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota,

dan Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/kelurahan. Dari kedua definisi mengenai Kecamatan diatas dapat diinventarisasi perbedaan sebagai berikut :

1. Kecamatan yang semula merupakan wilayah kekuasaan berubah menjadi wilayah kerja. Wilayah kekuasaan menunjukkan adanya yurisdiksi kewenangan didalam, sedangkan wilayah kerja lebih merupakan wilayah pelayanan kepada masyarakat.
2. Kecamatan yang semula dibentuk dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi berubah.

Sebagai pelaksanaan asas desentralisasi. Perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan sebagaimana diatur Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan diperbaharui lagi pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Perubahan mencakup mengenai kedudukan Kecamatan menjadi perangkat daerah Kabupaten/kota, dan Camat menjadi pelaksana sebagai urusan pemerintahan yang menjadi wewenang Bupati/Walikota. Di dalam Pasal 209 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dinyatakan bahwa, “Perangkat daerah Kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, Kecamatan dan kelurahan”. Pasal tersebut menunjukkan adanya dua perubahan penting yaitu:

1. Kecamatan bukan lagi wilayah administrasi pemerintahan dan dipersepsikan merupakan wilayah kekuasaan Camat. Dengan paradigma

baru, Kecamatan merupakan suatu wilayah kerja atau areal tempat Camat bekerja.

2. Camat adalah perangkat daerah Kabupaten dan daerah kota dan bukan lagi kepala wilayah administrasi pemerintahan, dengan demikian Camat bukan lagi penguasa tunggal yang berfungsi sebagai administrator pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan. Akan tetapi merupakan pelaksanaan sebagai wewenang yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota.

Perubahan kedudukan Kecamatan dan kedudukan Camat, membawa dampak pada kewenangan yang harus dijalankan oleh Camat. Namun demikian ada karakter yang berbeda antara status perangkat daerah yang ada pada Kecamatan dengan instansi/lembaga teknis daerah. Bila ditelaah lebih lanjut, kewenangan Camat justru lebih bersifat umum dan menyangkut berbagai aspek dalam pemerintahan dan pembangunan serta kemasyarakatan.

2.3 Mutu Pelayanan

2.3.1 Pengertian Mutu Pelayanan

Mutu merupakan keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuan konsumen, baik berupa kebutuhan yang ditanyakan mampu kebutuhan yang tarsi (Efendi, 2009). Mutu pelayanan sebagai indikator kualitas pelayanan yang menjadi salah satu penentu citra pelayanan publik dimata masyarakat. Peningkatan mutu pelayanan adalah derajat memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan publik,

memanfaatkan teknologi tepat guna dan hasil penelitian dengan meningkatkan mutu pelayanan sehingga tercapai secara optimal.

Dari uraian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada di Kantor Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan kesesuaian pelayanan publik dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik sehingga pelayanan yang dibutuhkan publik dapat terlaksana secara optimal. Menurut Parasuraman (dalam Zulian;2005), mengemukakan aspek-aspek mutu atau kualitas pelayanan adalah :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan secara, akurat dan memuaskan, jujur, aman, tepat waktu, ketersediaan, keseluruhan ini berhubungan dengan kepercayaan terhadap pelayanan dalam kaitannya dengan waktu.
2. Tanggapan (*responsiveness*), kegiatan para pegawai atau karyawan membantu konsumen dan memberikan pelayanan itu dengan tanggap
3. Terhadap kebutuhan konsumen, cepat memperhatikan dan mengatasi kebutuhan-kebutuhan
4. Jaminan (*assurance*), jaminan mencakup jaminan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki camat, bebas dari resiko, bahaya, keragu-raguan, memiliki kompetensi, percaya diri dan menimbulkan keyakinan kebenaran (obyektif).
5. Empati atau Kepedulian (*emphaty*), empati meliputi kemudahan dalam melakukan yang terwujud penuh perhatian terhadap setiap konsumen, melayani dengan ramah dan menarik,

memahami aspirasi konsumen, berkomunikasi dengan baik dan benar serta bersikap dengan penuh simpati.

6. Bukti langsung atau berwujud (*tagible*), bukti langsung fasilitas fisik, peralatan camat, kebersihan(kesehatan), ruang baik teratur rapi, berpakaian rapi dan harmonis, penampilan camat atau peralatan dan komunikasi.

2.3.2 Indikator Mutu Pelayanan

Menurut Supriyono (2003), pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan Indikator sebagai berikut :

1. Tepat dan relevan, artinya harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat ;
2. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas ;
3. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perilaku terhadap individu atau kelompok orang dalam keadaan yang sama ;

Menurut Supriyono (2003), pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria dan indikator sebagai berikut :

1. Memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, nyaman, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsive dan manusiawi ;
2. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang penggunaan pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat ;

3. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat;

2.4 Memperbaiki Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012), untuk memperbaiki kualitas Pelayanan publik terdapat beberapa prinsip yang perlu diperhatikan guna membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh aparat dan pelanggan, yaitu:

1. Kepemimpinan. Strategi organisasi merupakan inisiatif dan komitmen serta manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin organisasi untuk meningkatkan pelayanan kualitasnya, tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha akan meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap organisasi ;
2. Pendidikan. Semua anggota organisasi dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh Pendidikan mengenai kualitas;
3. Perencanaan. Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan organisasi untuk mencapai visinya;
4. *Review* *Prose review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi
5. Komunikasi. Implementasi strategik kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam organisasi;

Penghargaan dan Pengakuan. penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategik kualitas. Setiap aparat yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral, kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi organisasi dan bagi pelanggan yang dilayani.

III. Kerangka Berpikir

Peranan camat adalah sebagai pemimpin kecamatan yang bertanggung jawab kepada bupati atau walikota melalui sekretaris daerah. Camat memiliki tugas utama menyelenggarakan urusan pemerintahan umum di tingkat kecamatan, mengkoordinasi berbagai kegiatan, serta memberikan pelayanan dan pembinaan kepada masyarakat di wilayahnya. Camat bertanggung jawab atas pelayanan publik di wilayah kecamatan, seperti administrasi kependudukan, perizinan, dan pelayanan lainnya yang menjadi kewenangan kecamatan. Camat memiliki peran sebagai peran pribadi yang terdiri dari figur pemimpin, peren pemimpin, dan penghubung. Camat juga memiliki peran yang berkaitan dengan informasi dan pengambil Keputusan.

Mutu pelayanan adalah tingkat baik buruknya pelayanan yang diberikan, yang diukur dari kemampuan pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna jasa pelayanan, baik secara kualitas maupun kuantitas, serta sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa camat memiliki peranan yang sangat penting dalam memastikan mutu pelayanan publik di wilayah kecamatan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, hingga evaluasi. Camat yang efektif dalam menjalankan perannya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

IV. Metode Penelitian

4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami gejala-gejala yang tidak memerlukan kualifikasi. Menurut Sugioyono (2018:213) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang dihindarkan untuk meneliti pada konsider ilmiah (eksperimen) dimana penelitian sebagai instrument, Teknik pengumpulan data dan dianalisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis data dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok. Peneliti kualitatif, mereka yang terlibat dalam bentuk penyelidikan ini memiliki asumsi tentang pengujian teori secara deduktif, membangun perlindungan terhadap bias, mengendalikan alternatif atau penjelasan kontrafaktual, dan mampu menganalisis dan mereplikasi temuan. Penelitian kualitatif menurut Creswell (2018:298), mengemukakan “pendekatan kualitatif untuk mengumpulkan data, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif” Penelitian kualitatif

cenderung mengumpulkan data lapangan, lokasi dimana peserta mengalami masalah atau masalah yang diteliti.

4.2 Instrumen Penelitian

Menurut Sutopo (2006:56-57), Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa, manusia, artefak ataupun dokumen-dokumen. Menurut Moleog (2001:112), pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang diperlukan. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung segera diperoleh dari sumber oleh penyelidik untuk tujuan khusus. Informan yang menjadi sumber data primer yaitu Camat dan pegawai sebagai informan utama dan kunci.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar penyelidikan sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sepenuhnya adalah data yang asli. Informan yang menjadi sumber data sekunder adalah Masyarakat sebagai informan tambahan.

4.3 Jenis dan Pengumpulan Data

Menurut Maryadi dkk (2010:14), Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah Teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Menurut

Sugiono (2005:62), Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data

Berdasarkan pemaparan diatas disimpulkan bahwa pengumpulan data merupakan Teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan dari narasumber dengan menggunakan banyak waktu. Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sangat diperlukan dalam suatu penelitian ilmiah. Untuk itu dalam pengumpulan data dimaksud, dilakukan dengan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, data ini dengan cara:

- a) Wawancara,
- b) Observasi
- c) Dokumentasi

2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak ketiga, data ini diperoleh dengan cara Studi literatur atau keputusan dimana pengumpulan data penelitian diperoleh dari berbagai referensi buku yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

4.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini tidak menggunakan populasi karena dalam penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi, tetapi sampling yang merupakan pilihan peneliti sendiri dan ditentukan oleh peneliti sendiri yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, sampling yang ditentukan dalam penelitian kualitatif adalah responden

yang relevan untuk mendapatkan data penelitian (Usman :200 : 82).

Sesuai dengan penjelasan di atas, bentuk penelitian ini adalah deskripsi kualitatif, sehingga penelitian ini menggunakan subjek, Subjek penelitian disini adalah informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi informan kunci dan informan biasa. Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian atau informan yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti. Sedangkan informan biasa adalah informan yang ditentukan dengan dasar pertimbangan mengetahui dan berhubungan dengan permasalahan.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Camat Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan, pegawai kantor camat Arse dan masyarakat kecamatan Arse, sedangkan informan biasa adalah mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan.

V. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai peranan camat dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor Kecamatan Arse Kabupaten Tapanuli Selatan diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Peran camat Kecamatan Arse dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor Kecamatan Arse sangatlah penting. Camat berperan sebagai pemimpin dan pengarah (*leadership*), camat juga bertanggung jawab dalam mengelola seluruh sumber daya (manusia, sarana dan anggaran) untuk

mendukung peningkatan pelayanan, camat juga memberikan pelatihan atau pengembangan untuk meningkatkan kompetensi pegawai, selain itu camat sebagai pemimpin juga memotivasi para pegawainya dengan memberikan penghargaan atau insentif setiap tahunnya. Dan camat juga berperan sebagai pengawas dan mengevaluasi seluruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.

2. Faktor yang mempengaruhi kinerja camat dalam meningkatkan mutu pelayanan di kantor camat kecamatan Arse yaitu : kompetensi pegawai kantor Camat Kecamatan Arse, sistem dan prosedur pelayanan di kantor Camat Kecamatan Arse, sarana dan prasarana di kantor Camat Kecamatan Arse, pemanfaatan teknologi informasi di kantor Camat Kecamatan Arse, kepemimpinan camat di kantor Camat Kecamatan Arse, pengawasan dan akuntabilitas di kantor Camat Kecamatan Arse, partisipasi dan kepuasan masyarakat di kantor Camat Kecamatan Arse, dan budaya organisasi di kantor Camat Kecamatan Arse.

VI. Daftar Pustaka

Anggoro dkk, Metodologi penelitian: Universitas Terbuka, 2007

BPKP. Suatu Tujuan pada Instansi Pemerintah, Sistem Akuntabilitas Instansi Pemerintah, Jakarta, 2000

Cresswell j, *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Deddy Mulyana, Metodologi Penelitian kualitatif, 2016:150

Nna Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, Bandung, Remaja Rossda Karya ; 2005

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2003. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen*

Soekanto, Seojono. 2012 Sosiologi. Suatu Pengantar. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Sulistiyani, A.T.; Rosidah. Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan

Konteks Organisasi Publik. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2003

Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. CV Alfabeta Bandung, 2005.

B. Jurnal

Herlina, Tuti. 2020. Analisis Peran Camat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kecamatan Sei Lapan Kabupaten Langkat. (*Doctoral Dissertation*, Universitas Medan area)

C. Undang-Undang

Peraturan pemerintah Nomor 53 Tahun 2018 Tentang Kecamatan

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

