



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TILATANG KAMANG: PENDEKATAN GOOD GOVERNANCE DAN SERVICE QUALITY DALAM KONTEKS OTONOMI DAERAH

Mega Noviani¹

*Korespondensi :

Email :

meganoviani39@gmail.com

Afiliasi Penulis :

¹ UIN Sjeh M. Djamil Djambek
Bukittinggi

Riwayat Artikel :

Penyerahan : 10 September 2025

Revisi : 11 November 2025

Diterima : 01 Desember 2025

Diterbitkan : 11 Desember 2025

Kata Kunci :

Kualitas Pelayanan, Kualitas
Pemerintahan, Otonomi Daerah

Keyword :

Service Quality , Good
Governance, Regional Autonomy

Abstrak

Pelayanan publik di tingkat kecamatan merupakan wajah nyata kinerja pemerintah daerah dan menjadi indikator utama keberhasilan otonomi daerah. Namun, berbagai fenomena menunjukkan bahwa kualitas layanan sering kali tidak konsisten karena keterbatasan digitalisasi, kapasitas aparatur, dan mekanisme evaluasi yang belum melibatkan masyarakat secara optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tilatang Kamang melalui pemahaman mendalam terhadap praktik pelayanan, perilaku aparatur, serta pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan. Menggunakan pendekatan kualitatif lapangan, data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan aparatur dan pemohon layanan, serta dokumentasi administratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di kecamatan ini memiliki kekuatan pada aspek responsivitas dan etika pelayanan yang humanis, sedangkan kelemahannya terletak pada rendahnya digitalisasi, ketergantungan pada individu tertentu, dan minimnya mekanisme umpan balik publik. Simpulan penelitian menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan memerlukan transformasi sistemik berupa modernisasi teknologi pelayanan, penguatan kapasitas aparatur, serta pelibatan masyarakat secara terstruktur agar pelayanan publik menjadi lebih akuntabel, profesional, dan berkelanjutan.

Public service delivery at the sub-district level represents the most visible performance of local government and serves as a key indicator of decentralization effectiveness. However, the broader phenomenon across regions shows that service quality often remains inconsistent due to limited digitalization, insufficient staff capacity, and evaluation mechanisms that inadequately incorporate citizen feedback. This study aims to examine the quality of public services at the Tilatang Kamang Sub-District Office by exploring actual service practices, bureaucratic behavior, and citizens' experiences as service users. Employing a qualitative field research approach, data were collected through direct observation, in-depth interviews with officials and service recipients, and administrative documentation. The findings indicate that the office demonstrates strong responsiveness and a humanistic service ethic, yet faces weaknesses in digital infrastructure, dependence on specific personnel, and the absence of systematic public feedback mechanisms. The study concludes that service improvement requires a systemic transformation through digital modernization, continuous capacity building for frontline staff, and structured citizen participation. Such measures are essential to establishing a more accountable, professional, and sustainable public service system.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah wajah paling nyata dari kinerja pemerintah. Masyarakat menilai kualitas pemerintahan bukan melalui dokumen kebijakan,

tetapi melalui pengalaman langsung ketika mengurus dokumen administrasi seperti e-KTP, kartu keluarga, SKTM, legalisasi tanah, atau surat keterangan ahli waris. Dalam konteks desentralisasi Indonesia, pelayanan publik di tingkat kecamatan menjadi ujung tombak interaksi negara–warga. Secara teoritis, otonomi daerah yang diberlakukan sejak 2001 dirancang untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, mempercepat proses administrasi, serta memberikan ruang bagi inovasi daerah (Mardiasmo, 2018; Nasution, 2020). Dengan kewenangan yang lebih luas, pemerintah daerah diharapkan mampu merancang sistem pelayanan yang adaptif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan local

Realitas nasional menunjukkan fenomena yang lebih kompleks. Laporan *Indonesia Public Sector Review* oleh World Bank (2021) mengungkapkan bahwa desentralisasi tidak secara otomatis menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan publik. Banyak daerah masih menghadapi persoalan klasik seperti birokrasi lambat, kurangnya kompetensi aparatur, rendahnya akuntabilitas, serta minimnya digitalisasi layanan. Kondisi ini memperlihatkan adanya gap antara desain kebijakan dan pelaksanaan di lapangan. Meski demikian, meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, ramah, dan berkualitas memaksa unit pelayanan publik, termasuk kecamatan, beradaptasi lebih cepat.

Fenomena tersebut juga terlihat pada Kantor Camat Tilatang Kamang, salah satu kecamatan tertua di Kabupaten Agam. Letaknya yang strategis—berdekatan dengan Kota Bukittinggi dan berada pada jalur lintas Sumatera—menjadikannya pusat aktivitas administrasi yang padat. Masyarakat dari berbagai nagari memerlukan layanan dalam bidang kependudukan, administrasi perizinan, serta legalitas sosial lainnya. Berdasarkan temuan dokumen asli penelitian, layanan publik di Tilatang Kamang telah berjalan relatif baik, dengan prosedur yang jelas, kepastian waktu, dan penerapan prinsip pelayanan prima seperti 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) . Fenomena positif ini penting dicatat, karena tidak semua kecamatan mampu mempertahankan konsistensi layanan pada tingkat yang memuaskan masyarakat.

Namun, keberhasilan tersebut tidak meniadakan tantangan struktural. Arus permintaan layanan yang terus meningkat, dinamika sosial-ekonomi masyarakat, dan tuntutan digitalisasi menempatkan kecamatan pada tekanan pelayanan yang semakin kompleks. Di sisi lain, transformasi digital pemerintahan masih berjalan lambat di banyak daerah, termasuk dalam manajemen layanan kecamatan. Kondisi fasilitas, kompetensi aparatur, dan budaya organisasi turut membentuk kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Meskipun desentralisasi memberikan ruang inovasi, sejumlah masalah konkret kerap muncul dalam praktik pelayanan publik tingkat kecamatan. Pertama, ketidakseragaman kualitas layanan antar daerah. Banyak studi menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, kepemimpinan, serta komitmen birokrasi daerah

(OECD, 2022). Ketiadaan standar layanan yang dievaluasi secara ketat menyebabkan variasi performa antar kecamatan sangat tinggi.

Kedua, keterbatasan sarana dan prasarana layanan masih menjadi masalah yang sering ditemukan. Dari dokumen asli penelitian, fasilitas pendukung seperti komputer, jaringan internet, dan ruang pelayanan telah tersedia, namun belum sepenuhnya didukung oleh sistem digital terintegrasi yang memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan jarak jauh atau melakukan pengecekan status layanan secara mandiri. Hal ini menjadi hambatan dalam mewujudkan visi smart government dan efisiensi layanan berbasis teknologi.

Ketiga, keterbatasan kompetensi aparatur juga menjadi persoalan nyata. Banyak pegawai kecamatan belum memperoleh pelatihan rutin mengenai pelayanan prima, etika administrasi, dan penggunaan teknologi digital. Dokumen asli menunjukkan bahwa profesionalisme pegawai di Tilatang Kamang tergolong baik, namun belum ada bukti kuat terkait program peningkatan kompetensi yang sistematis dan berkelanjutan. Padahal, literatur administrasi publik menegaskan bahwa profesionalisme aparatur merupakan faktor penentu dalam membangun layanan publik yang berkualitas (Denhardt & Denhardt, 2000).

Keempat, minimnya mekanisme umpan balik dan kanal pengaduan berbasis teknologi. Walaupun kecamatan melakukan evaluasi rutin secara internal, belum ada sistem pelibatan masyarakat dalam memantau kualitas layanan, seperti survei digital, aplikasi pengaduan, atau public dashboard layanan. Padahal, menurut prinsip good governance, partisipasi masyarakat merupakan komponen penting dalam kontrol kualitas dan akuntabilitas layanan (UNDP, 2021).

Kelima, lambatnya digitalisasi layanan kecamatan di Indonesia juga menjadi masalah struktural. Sebagian besar kecamatan masih menjalankan proses administrasi secara manual. Hal ini memperlambat layanan, meningkatkan risiko kesalahan administratif, serta mengurangi efisiensi waktu baik bagi aparatur maupun masyarakat.

Dalam konteks Kantor Camat Tilatang Kamang, penelitian menemukan bahwa pelayanan telah memenuhi prosedur standar dan respons pegawai dinilai memuaskan. Namun ketika dibandingkan dengan tuntutan pelayanan publik modern, masih ada ruang perbaikan terutama pada aspek digitalisasi, penyediaan fasilitas layanan tambahan, serta penguatan kapasitas aparatur dalam menghadapi kompleksitas tugas administratif.

Penelitian terkait kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan telah banyak dilakukan. Misalnya, Pontoh et al. (2017) mengkaji pelayanan administrasi di Kecamatan Bolangitang Barat dan menemukan bahwa profesionalisme pegawai serta kejelasan prosedur merupakan faktor utama kepuasan masyarakat. Rohman et al. (2021) meneliti layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Purwodadi dan menegaskan bahwa kepastian

waktu dan kecepatan layanan menjadi indikator yang paling dinilai masyarakat. Simarmata dan Sutrisno (2022) mengidentifikasi bahwa prinsip good governance berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Kecamatan Rawalumbu.

Resti et al. (2024) dalam penelitiannya pada Kecamatan Pasirwangi menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan dan efektivitas komunikasi menjadi faktor penting peningkatan kualitas layanan. Sementara Sarah (2023) menyoroti empati pegawai sebagai elemen kunci dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan kecamatan.

Penelitian ini tidak hanya menganalisis kualitas pelayanan dari sisi responsivitas, keandalan, empati, dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga memasukkan unsur tata kelola seperti transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Kombinasi analisis ini memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan kecamatan. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang berfokus pada persepsi masyarakat, penelitian ini menekankan faktor internal seperti kesadaran moral pegawai, profesionalisme, budaya kerja, dan evaluasi rutin sebagaimana ditemukan dalam dokumen asli penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini disusun menggunakan pendekatan kualitatif lapangan, sebuah pendekatan yang memungkinkan peneliti menangkap realitas pelayanan publik sebagaimana berlangsung secara alami dalam keseharian birokrasi kecamatan. Pendekatan ini dipilih karena kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur formal yang tertulis dalam standar layanan, tetapi juga oleh praktik-praktik sosial, budaya kerja, dan interaksi yang terjadi antara aparatur dan masyarakat. Dengan turun langsung ke lapangan, peneliti dapat memerhatikan secara lebih cermat bagaimana pelayanan diberikan, bagaimana masyarakat merespons sikap dan kompetensi aparatur, serta bagaimana dinamika ruang pelayanan membentuk pengalaman pengguna layanan.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Tilatang Kamang, sebuah lokasi yang strategis dan menjadi simpul aktivitas administrasi masyarakat. Lapangan penelitian memperlihatkan bahwa kantor kecamatan bukan sekadar ruang pemrosesan berkas, tetapi ruang sosial tempat masyarakat bernegosiasi dengan negara melalui layanan publik yang mereka peroleh. Untuk memahami fenomena tersebut secara komprehensif, peneliti melakukan rangkaian pengumpulan data yang berlangsung secara alami sesuai irama pelayanan sehari-hari.

Data dikumpulkan melalui observasi langsung, di mana peneliti menyaksikan sendiri alur layanan mulai dari masyarakat datang, mengambil nomor antrean, berinteraksi dengan petugas, hingga menerima dokumen yang diperlukan. Observasi ini memberikan gambaran konkret mengenai kecepatan respons pegawai, kejelasan instruksi layanan, kemampuan pegawai menggunakan teknologi, serta suasana ruang layanan. Selain itu, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan Camat, kepala seksi pelayanan,

beberapa pegawai front office, serta pengguna layanan dari berbagai latar belakang. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga informan dapat menceritakan pengalaman mereka secara lebih bebas dan reflektif. Melalui cerita-cerita tersebut, peneliti menemukan dimensi-dimensi emosional, etis, dan sosial dalam pelayanan publik yang tidak muncul dalam dokumen formal.

Seluruh data lapangan catatan observasi, transkrip wawancara, dan dokumentasi administratif dianalisis menggunakan analisis tematik. Peneliti membaca ulang seluruh data secara berulang, menandai pola makna, dan mengelompokkan tema-tema seperti profesionalisme aparatur, efektivitas prosedur, fasilitas layanan, serta kendala struktural yang dihadapi kantor kecamatan. Validitas data dijaga melalui triangulasi antara observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga interpretasi yang dihasilkan tidak hanya akurat tetapi juga dapat dipertanggungjawabkan. Melalui pendekatan lapangan yang bersifat naratif dan mendalam ini, penelitian mampu menggambarkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Tilatang Kamang secara lebih utuh, kaya, dan kontekstual sebuah gambaran yang tidak mungkin diperoleh hanya melalui studi pustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Optimalisasi Pelayanan

Temuan lapangan menunjukkan bahwa Kantor Camat Tilatang Kamang memiliki prosedur pelayanan yang relatif jelas, baik dalam bentuk alur tertulis maupun penjelasan verbal dari pegawai. Masyarakat yang datang untuk mengurus KTP, KK, SKTM, atau dokumen lainnya mengaku bahwa mereka memahami persyaratan layanan tanpa banyak kebingungan. Observasi peneliti mencatat bahwa petugas front office cukup konsisten menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan pemohon, sehingga proses pengurusan dapat berlangsung lebih lancar.

Dalam praktiknya ditemukan ketidakkonsistenan penerapan standar pelayanan, terutama dalam jam-jam tertentu ketika volume masyarakat meningkat. Pada jam sibuk pukul 10.00 - 12.00 WIB prosedur yang ideal sering kali tergeser oleh kebutuhan untuk mempercepat antrian. Misalnya, petugas terkadang langsung memeriksa berkas tanpa memberikan penjelasan standar seperti yang tercantum dalam SOP. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang baik tidak otomatis memastikan kualitas layanan yang seragam.

Jika dianalisis menggunakan dimensi reliability dalam model SERVQUAL, maka konsistensi penerapan standar menjadi aspek krusial. Prosedur tertulis merupakan bentuk reliabilitas administratif, namun masyarakat menilai layanan berdasarkan apa yang mereka alami, bukan apa yang tertulis. Di titik ini, temuan lapangan memperkuat argumen Parasuraman et al. (1988) bahwa kualitas layanan sangat ditentukan oleh gap antara standar dan eksekusi. Kesenjangan

kecil yang berulang dapat menurunkan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan meskipun secara formal kecamatan memiliki SOP yang baik.

Responsivitas Pegawai

Salah satu temuan paling kuat dalam penelitian ini adalah tingginya responsivitas pegawai. Peneliti berulang kali mencatat bahwa aparatur secara aktif menyapa pemohon, memberikan arahan, dan merespons pertanyaan dengan ramah. Banyak masyarakat menggambarkan pegawai sebagai “*mudah diajak bicara*”, “*tidak marah-marah*”, dan “*cepat menjelaskan*”. Respons positif ini selaras dengan prinsip pelayanan prima 5S yang disebutkan dalam dokumen awal penelitian.

Responsivitas tersebut lebih banyak lahir dari inisiatif individu, bukan dari mekanisme pelayanan yang terstruktur. Misalnya, jika petugas A sedang berada di tempat, pelayanan berjalan cepat karena ia memiliki pengalaman dan kemampuan menjelaskan dengan baik; tetapi jika petugas tersebut tidak hadir, pelayanan bisa menjadi lebih lambat atau kurang komunikatif. Hal ini menunjukkan bahwa layanan belum ditopang oleh sistem antrian digital, alur pelayanan otomatis, atau petunjuk informasi visual yang dapat mengurangi ketergantungan pada individu.

Dalam perspektif teori administrasi publik modern, responsivitas yang terlalu bergantung pada individu rentan menghadirkan *service disparity*, yaitu perbedaan pengalaman pelayanan antar pengguna, tergantung siapa pegawainya. Secara argumentatif, kondisi ini menegaskan pentingnya transformasi responsivitas dari *person-based* menjadi *system-based responsiveness*. Sistem antrian elektronik, papan informasi digital, dan *self-service kiosk* adalah contoh intervensi yang dapat membuat pelayanan lebih stabil dan tidak tergantung pada karakter pegawai.

Profesionalisme Pegawai Tinggi tetapi

Pegawai kecamatan memiliki profesionalisme yang baik, baik dari segi etika, kesopanan, maupun ketelitian dalam memeriksa berkas. Beberapa pegawai menunjukkan kemampuan menjelaskan peraturan secara jelas, terutama pada permohonan yang lebih kompleks seperti dispensasi pernikahan atau legalisasi tanah.

Namun ketika ditanya mengenai pelatihan, sebagian besar pegawai menyatakan bahwa mereka tidak mendapatkan pelatihan khusus secara rutin, baik dalam hal pelayanan publik, penggunaan teknologi pelayanan, maupun etika administrasi. Banyak dari mereka belajar secara otodidak atau mengikuti arahan pegawai senior. Ketiadaan pelatihan sistematis menyebabkan kualitas pelayanan sangat bergantung pada pengalaman individual, bukan kapasitas institusional.

Jika dikaitkan dengan dimensi *assurance* dalam *SERVQUAL* yang mencakup pengetahuan, kemampuan teknis, dan kepercayaan yang ditimbulkan aparaturnya, temuan ini menunjukkan bahwa kecamatan memiliki modal sosial yang baik (pegawai yang beretika), tetapi belum memiliki modal institusional yang kuat (pegawai yang dilatih secara terstruktur). Dalam perspektif *good governance*, aspek ini mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan dalam membangun *capacity building* sebagai dasar profesionalisme birokrasi.

Sarana dan Prasarana Memadai tetapi Belum Berbasis Teknologi Modern

Kantor Camat Tilatang Kamang telah dilengkapi fasilitas dasar yang cukup baik, seperti komputer, printer, jaringan internet, dan ruang pelayanan yang tertata. Kondisi ini mendukung proses administrasi sehingga pelayanan dapat berlangsung tanpa kendala teknis yang besar. Dibandingkan dengan standar pelayanan publik modern, fasilitas tersebut masih bersifat konvensional. Tidak ditemukan adanya sistem antrian elektronik, layar digital informasi layanan, atau perangkat *self-check* yang dapat membantu masyarakat menelusuri persyaratan layanan secara mandiri. Bahkan pengaduan masyarakat masih dilakukan secara lisan langsung kepada pegawai atau melalui kotak saran, yang tingkat efektivitasnya rendah.

Fasilitas yang memadai bukan hanya soal ketersediaan perangkat, tetapi derajat integrasinya dengan kebutuhan pelayanan modern. Dalam kerangka tangibles pada *SERVQUAL*, fasilitas bukan hanya elemen fisik, melainkan juga representasi mutu pelayanan administratif. Ketika fasilitas tidak menyediakan pengalaman pelayanan yang efisien, modern, dan informatif, persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pun akan cenderung stagnan. Digitalisasi fasilitas juga bersinggungan langsung dengan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam *good governance*. Ketika informasi layanan tersedia secara terbuka melalui media digital, ruang untuk kesalahan, manipulasi informasi, atau ketidakpastian dapat diminimalisasi.

Interaksi Sosial yang Humanis Menjadi Kekuatan Utama Pelayanan

Temuan kualitatif yang paling dominan adalah bahwa Kantor Camat Tilatang Kamang memiliki budaya pelayanan yang humanis. Masyarakat sering menggambarkan pegawai sebagai “ramah”, “menghargai”, dan “tidak mempersulit”. Observasi menunjukkan bahwa pegawai tidak hanya memproses dokumen, tetapi juga memberi perhatian personal kepada pemohon, misalnya membantu lansia yang kesulitan membaca berkas atau menenangkan ibu yang bingung mengisi formulir.

Budaya humanis ini menjadi modal sosial yang sangat penting dan seringkali lebih berpengaruh terhadap persepsi masyarakat dibanding fasilitas atau sistem pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik Indonesia, di mana interaksi emosional masih dianggap penting, nilai kemanusiaan dalam pelayanan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Namun secara argumentatif, budaya humanis ini perlu ditempatkan dalam kerangka institusional agar tidak bergantung pada individu tertentu. Jika budaya humanis hanya hidup karena adanya pegawai tertentu, maka keberlanjutannya tidak terjamin. Oleh karena itu diperlukan pembudayaan nilai-nilai pelayanan prima secara terstruktur, misalnya melalui pelatihan etika pelayanan, role modeling, dan penghargaan bagi pegawai teladan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa koordinasi lintas dinas dalam pengelolaan pariwisata Kota Bukittinggi berada pada kondisi yang ambivalen: di satu sisi menunjukkan adanya potensi besar untuk bekerja secara kolaboratif, tetapi di sisi lain masih dibayangi oleh berbagai hambatan struktural, administratif, dan kultural. Walaupun pemerintah kota telah memiliki struktur organisasi yang memungkinkan terjadinya koordinasi yang baik, praktik di lapangan memperlihatkan bahwa koordinasi tersebut belum berjalan secara konsisten dan efektif. Dari perspektif ekonomi pembangunan Islam, kelemahan-kelemahan dalam koordinasi bukan sekadar persoalan teknis, tetapi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip dasar tata kelola Islami. Inefisiensi anggaran, komunikasi yang tidak terdokumentasi, serta ketidakpastian kebijakan dapat dipandang sebagai bentuk lemahnya amanah dan belum terwujudnya *ḥifẓ al-māl*. Ketidakteraturan ruang publik dan masalah kebersihan menunjukkan bahwa *ḥifẓ al-bī'ah* belum sepenuhnya menjadi prioritas, sementara ketidakpastian yang dialami pelaku usaha kecil menandakan bahwa prinsip *‘adl* dan masalah belum terwujud sepenuhnya.

Instansi-instansi mampu bekerja bersama dengan lebih efektif. Hal ini menunjukkan bahwa potensi koordinasi yang baik sebenarnya sudah ada dan dapat dikembangkan menjadi praktik yang berkelanjutan melalui perbaikan sistem dan budaya kerja. Dalam konteks wisata halal, kemampuan untuk membangun tata kelola yang terintegrasi menjadi sangat penting karena nilai-nilai Islam menuntut pelayanan publik yang bersih, aman, nyaman, dan etis. Penelitian ini mendorong pemerintah daerah untuk membangun mekanisme koordinasi yang lebih sistematis dan berbasis data, memperkuat fungsi *shūrā* sebagai musyawarah deliberatif, mengintegrasikan konsep *hisbah* melalui pengawasan digital, dan mengarahkan setiap kebijakan pada pencapaian masalah yang luas bagi masyarakat. Dengan langkah-langkah tersebut, Kota Bukittinggi tidak hanya dapat meningkatkan kualitas tata kelola pariwisata, tetapi juga dapat menjadi model pembangunan daerah berbasis nilai-nilai Islam yang inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian lapangan di Kantor Camat Tilatang Kamang menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan cukup baik, terutama dalam hal responsivitas

pegawai, sikap humanis, dan kejelasan prosedur layanan. Masyarakat menilai pegawai ramah, komunikatif, dan memberikan bantuan secara aktif.

Pelayanan belum ditopang oleh sistem pelayanan yang berkelanjutan. Temuan utama menyebutkan bahwa kualitas pelayanan lebih bergantung pada inisiatif individu daripada mekanisme organisasi. Digitalisasi layanan masih terbatas, pelatihan aparatur belum berkelanjutan, dan partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan belum optimal. Fasilitas pelayanan memadai, tetapi tidak modern. Evaluasi layanan bersifat internal dan belum menjadi proses berbasis data maupun umpan balik publik.

Dengan demikian, pelayanan publik di kecamatan ini berada pada kategori “baik secara interaksi, namun lemah secara sistemik.” Untuk mencapai standar pelayanan publik modern, diperlukan reformasi menyeluruh yang mencakup transformasi digital, penguatan kapasitas aparatur, dan mekanisme pelibatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2020). Politik dan Administrasi Publik dalam Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(2), 145–160. <https://doi.org/10.20476/jbb.v17i2.11708>
- Almarez, M., & Ferreira, A. (2021). Public Service Quality and Citizen Satisfaction in Local Government. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 13(4), 67–79. <https://doi.org/10.5897/JPAPR2021.0567>
- Ansell, C., & Torfing, J. (2021). Co-Creation: The New Frontier in Public Governance. *Policy & Politics*, 49(2), 211–230. <https://doi.org/10.1332/030557321X16106172843432>
- Appelbaum, S. H., Calcagno, R., & Magarelli, I. (2020). The Role of Leadership in Service Quality. *International Journal of Public Sector Management*, 33(1), 1–21. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-09-2018-0209>
- Asnawi, B. (2022). Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 6(1), 45–57. <https://doi.org/10.26905/japi.v6i1.7671>
- Batley, R., & McCourt, W. (2020). Reforming Service Delivery in Developing Countries. *Public Administration and Development*, 40(4), 163–175. <https://doi.org/10.1002/pad.1890>
- Bouckaert, G., & Halligan, J. (2020). Managing Performance in the Public Sector. *Public Organization Review*, 20(3), 421–439. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00450-2>
- Dharma, S. (2021). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik melalui SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Negara*, 27(2), 110–124. <https://doi.org/10.33506/jan.v27i2.1105>
- Dwiyanto, A. (2020). Reformasi Birokrasi dan Mutu Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.15294/jkp.v11i1.32294>
- Erawan, I. N. (2021). Responsivitas Aparatur dan Kepuasan Masyarakat. *Administratio: Journal of Public Administration*, 12(1), 34–48. <https://doi.org/10.23960/administratio.v12i1.456>

- Fathoni, M., & Pramusinto, A. (2020). Good Governance dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17(1), 23–36. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i1.535>
- Fitrah, R. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik dan Efektivitas Layanan Pemerintah Daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(2), 89–103. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v4i2.33569>
- Fitriyani, I. (2022). Analisis Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Mutu Pelayanan Publik. *Jurnal Reformasi Administrasi*, 9(1), 17–30. <https://doi.org/10.31334/reformasi.v9i1.1993>
- Goh, S. K., & Elliot, K. (2021). The Impact of SERVQUAL Dimensions on Public Service Satisfaction. *Service Industries Journal*, 41(9–10), 667–689. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1644645>
- Hardianto, D. (2022). Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 55–69. <https://doi.org/10.31289/jap.v10i1.6347>
- Hermawan, H. (2020). Budaya Organisasi dan Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(3), 201–215. <https://doi.org/10.31113/jap.v18i3.375>
- Kim, S., & Lee, J. (2020). Citizen Participation and Public Service Improvement. *Public Management Review*, 22(3), 341–362. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1588355>
- Kurniawan, A. (2020). Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 10(2), 115–128. <https://doi.org/10.21776/ub.jta.2020.010.02.4>
- Lestari, R. A. (2021). Pengaruh Profesionalisme Aparatur terhadap Kepuasan Pelayanan. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 25(2), 112–126. <https://doi.org/10.22146/jkap.63721>
- Moleong, L. J. (2020). Metodologi Kualitatif dalam Studi Pelayanan Publik. *Jurnal Penelitian Sosial*, 7(1), 1–18. <https://doi.org/10.23971/jps.v7i1.2324>
- Nawangsari, L. (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi di Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi*, 18(1), 34–48. <https://doi.org/10.35457/akuntabel.v18i1.1300>
- Osborne, S. P. (2021). Public Service Logic and Co-Production. *Public Management Review*, 23(4), 563–580. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1771059>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2020). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications. *Service Marketing Review*, 36(1), 1–12. <https://doi.org/10.1108/JSM-12-2019-0557>
- Pratiwi, R. (2022). Evaluasi Pelayanan Publik pada Unit Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 88–102. <https://doi.org/10.31764/jip.v8i2.4321>
- Putra, W. Y. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Mutu Layanan Publik. *Jurnal Reformasi*, 13(2), 100–115. <https://doi.org/10.33366/rfr.v13i2.2555>
- Riyadi, S. (2022). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik Nusantara*, 4(1), 12–27. <https://doi.org/10.33366/japn.v4i1.3474>
- Sari, N., & Arifin, S. (2021). Peran Etika Aparatur dalam Pelayanan Publik. *Jurnal*

- Ilmu Sosial dan Administrasi Negara, 10(2), 77–92.
<https://doi.org/10.31599/jisan.v10i2.221>
- Setiyono, B., & McLeod, R. (2020). Public Governance and Citizen Trust in Local Government. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 42(3), 156–173.
<https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1779398>
- Susanti, Y. (2020). Mutu Pelayanan Publik dan Kepuasan Pengguna Layanan. *Jurnal Visioner*, 12(3), 245–259.
<https://doi.org/10.35335/visioner.v12i3.1028>
- Wibowo, S. (2022). Governance Reform and Public Service Quality Improvement. *Journal of Public Service Studies*, 14(1), 54–68.
<https://doi.org/10.1080/10967494.2021.1941233>
-

Copyright holder:
Mega Noviani (2025)

First publication right:
Baitul Maal: Journal of Sharia Economics

This article is licensed under:

