



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 10429-10440

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Standar Pelayanan Administrasi Umum Di Kantor Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara

Ira Hairun Nisa Munthe^{1✉}, Wahyu Syarvina²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Email: hairunnisa815@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan administrasi umum yang dilaksanakan di kantor Camat Na IX-X di Kabupaten Labuhanbatu Utara. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan menggunakan alat penelitian seperti wawancara dan penyebaran kuesioner. Data dikumpulkan dari sumber primer yaitu wawancara dengan petugas pelayanan administrasi umum di kantor kecamatan Na IX-X. Data sekunder dikumpulkan melalui prosedur pelayanan administrasi umum kantor kecamatan Na IX-X. Berdasarkan temuan analisis penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan administrasi umum di kantor kecamatan Na IX-X secara keseluruhan kurang baik. Tantangannya antara lain keterbatasan sumber daya manusia, bangunan, dan infrastruktur pendukung pelayanan yang masih belum sepenuhnya terpenuhi, serta personel yang melanggar prosedur pelayanan. Untuk mencapai pelayanan administrasi umum yang efektif, kantor kecamatan harus meningkatkan mutu pelayanan melalui penambahan sumber daya manusia, peningkatan dan perluasan bangunan dan prasarana, serta menindak lanjuti standar operasional proses yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: *Pelayanan administrasi umum, standar pelayanan.*

Abstract

The aim of this research is to find out how the general administration service process is carried out at the Na IX-X sub-district office in North Labuhanbatu Regency. A qualitative descriptive approach was used in this research, using research tools such as interviews and distributing questionnaires. Data was collected from primary sources, namely interviews with general administration service officers at the Na IX-X sub-district office. Secondary data was collected through the general administration service procedures of the Na IX-X subdistrict office. Based on the findings of the questionnaire distribution analysis, it can be concluded that the general administration service process at the Na IX-X sub-district office as a whole is not good. The challenges include limited human resources, buildings and service supporting infrastructure which are still not fully met, as well as personnel who violate service procedures. To achieve effective general administration services, sub-district offices must improve the quality of service through adding human resources, upgrading and expanding buildings and infrastructure, as well as following up on established operational process standards.

Keyword: *General administration services, service standard*

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak berwujud (untouchable) yang terjadi sebagai akibat interaksi antara konsumen dengan pegawai penyedia jasa atau barang lain yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa dan dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan Administrasi Umum adalah segala bentuk pelayanan, baik barang maupun jasa, yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan penyelenggaraan instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka penyelenggaraan. ketentuan perundang-undangan. (2015) Ratminto dan Atik Winarsih.

Instansi pemerintah merupakan salah satu penyedia pelayanan publik administrasi umum, dan daerah merupakan salah satu bagian terpenting dari suatu instansi karena selalu berada di garda depan dan bersentuhan langsung dengan konsumen/masyarakat.

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi penyedia layanan dan sebagai acuan dalam penelitian kualitas layanan. Mereka mewakili komitmen dan janji negara kepada masyarakat untuk menawarkan layanan yang berkualitas, cepat, nyaman, murah, dan terukur. Pelayanan publik yang berdedikasi setidaknya didasarkan pada akuntabilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi Kantor Camat Na.IX-X terletak di jalan Protokol, Kelurahan Aek Kota Batu, Kecamatan Na.IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara, Sumatera Utara. Kecamatan Na.IX-X

mempunyai jumlah penduduk 52694 jiwa dengan kepadatan 72 jiwa/km dan 13 Desa/Kelurahan.

Landasan Teori

Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Indrasari (2019:58) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Mahmudi (2013:223), segala penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menegakkan peraturan perundang-undangan. Pejabat pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik. Karena masyarakat telah memberikan uang dalam bentuk pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya, maka masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah. Dengan demikian, pelayanan publik menurut Mahmudi adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan masyarakat.

Moenir (2010: 26) mengartikan pelayanan sebagai "suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan unsur-unsur materi dengan menggunakan sistem, proses, dan teknik tertentu untuk melayani kepentingan orang lain sesuai dengan haknya." Pelayanan adalah sebuah proses karena pada dasarnya merupakan serangkaian tindakan. Pelayanan terjadi secara mantap dan berkesinambungan sebagai suatu proses yang meliputi seluruh keberadaan manusia dalam masyarakat. Sedangkan jasa kebijakan keuangan dan politik menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) merupakan hubungan langsung antara seseorang dengan orang lain atau suatu mekanisme fisik yang memberikan kesenangan pelanggan/masyarakat.

Jelaslah bahwa jasa adalah jasa yang diberikan oleh penyedia jasa untuk memenuhi harapan masyarakat dan berinteraksi langsung dengan orang atau mesin fisik untuk memberikan kesenangan pelanggan, dan bahwa pengoperasian jasa selalu melibatkan tenaga manusia (pekerja) dan peralatan lain untuk melaksanakannya. ditawarkan oleh penyedia layanan untuk mencapai tujuan layanan yang ditetapkan oleh perusahaan penyedia layanan. Kepentingan mendorong terwujudnya pelayanan publik atau publik, dan kepentingan tersebut mempunyai bentuk yang beragam, sehingga menghasilkan pelayanan

publik yang beragam. Kegiatan pelayanan publik atau pelayanan publik, sesuai nomor keputusan MENPAN. 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

- a. Pelayanan administrasi
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa

Pelayanan Administrasi Secara Umum

Pelayanan administrasi umum menyediakan berbagai bentuk surat resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti status kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi, kepemilikan atau penguasaan produk, dan lain sebagainya.

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan Surat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah termasuk di dalamnya. (2015) (Ratminto dan Septi Winarsih Atik).

Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik diberikan oleh suatu lembaga birokrasi pemerintah kepada masyarakat secara umum ada beberapa jenis pelayanan, yang diantaranya menurut Kotler dalam Wasistiono (2003:45), bahwa pengelompokan dari jenis pelayanan umum pada dasarnya dilakukan dengan melihat berbagai jenis jasa yang akan dihasilkan oleh suatu institusi birokrasi pemerintah.

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh unsur lembaga birokrasi pemerintah kepada publik (pelanggan) oleh penyedia layanan yakni unsur pemerintah, maka menurut Barata (2004:14) yakni, jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan dalam hal ini pemerintah kepada pihak yang membutuhkan pelayanan publik yang terdiri dari berbagai macam. Jenis layanan yang diberikan antara lain berupa layanan publik yang berkaitan dengan :

- a. Pemberian jasa-jasa saja;
- b. Pelayanan publik yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja;
- c. Layanan ganda yang berkaitan dengan kedua-duanya.

Standard Pelayanan Publik

Untuk membangun kepercayaan di kalangan penerima layanan, setiap organisasi penyedia layanan publik harus menetapkan standar layanan yang memenuhi persyaratannya. Standar pelayanan merupakan saran pengelolaan pelayanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Contoh standar pelayanan adalah sebagai

berikut: Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, persyaratan pelayanan paling sedikit memuat: Protokol Layanan Proses layanan standar, termasuk pengaduan, untuk penyedia dan penerima layanan.

- a. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian ditentukan sejak permohonan diterima sampai dengan selesainya pelayanan, termasuk pengaduan.
- b. Biaya Layanan Biaya/tarif layanan mencakup aspek spesifik dari proses pemberian layanan.
- c. Barang jasa
- d. Hasil pelayanan akan sesuai dengan ketentuan yang telah dilaksanakan.
- e. Infrastruktur dan Sumber Daya Penyedia layanan harus menyediakan infrastruktur dan fasilitas layanan yang cukup.
- f. Layanan Penawaran Kompetensi Petugas Kompetensi petugas harus dinilai dengan benar menggunakan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap, dan perilaku yang berlaku.

Berdasarkan pengetahuan, kompetensi, kemampuan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Penyusunan standar pelayanan dilaksanakan berdasarkan aturan tertentu yang diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sedangkan standar pelayanan paling sedikit meliputi: Landasan Hukum Peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan.

- a. Persyaratan teknis dan administratif untuk mengelola jenis layanan tertentu.
- b. Mekanisme, sistem, dan teknik pengaduan bagi penyedia dan penerima layanan, serta proses pembekuan layanan.
- c. Timeline penyelesaian Waktu yang diperlukan setiap jenis layanan untuk melakukan semua prosedur servis.
- d. Pajak/tarif Biaya yang dibebankan kepada penerima layanan untuk mengelola dan/atau memperoleh layanan dari penyedia, yang besarnya disepakati antara penyedia dan masyarakat.
- e. Produk jasa Hasil jasa yang diberikan dan diterima konsisten dengan kriteria yang ditetapkan.
- f. Prasarana, Prasarana, dan/atau Sarana Peralatan dan fasilitas pelayanan diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- g. Untuk populasi rentan.
- h. Pengetahuan implementasi Pelaksana harus memiliki pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengendalian internal Pengendalian dilaksanakan oleh atasan langsung eksekutif atau

pimpinan unit kerja. Mengelola pengaduan, komentar, dan umpan balik Keamanan dan prosedur tindak lanjut pengaduan.

Beban kerja menentukan jumlah pelaksana yang tersedia untuk implementasi. Berdasarkan hal-hal di atas, dapat disimpulkan bahwa lembaga-lembaga pemerintah menggunakan pengembangan standar pelayanan publik sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan publik.

Penetapan standar dalam kegiatan pelayanan publik diyakini akan memudahkan masyarakat memperoleh layanan yang memenuhi kebutuhan dan memenuhi proses tanpa mempersulit pengguna layanan.

SOP adalah singkatan dari prosedur operasi standar.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas kerja sesuai dengan fungsi instansi pemerintah, serta alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural menurut tata kerja, tata kerja, dan sistem kerja. sedang bekerja. Tjipto Atmoko (2012).

SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan alur kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan, yang menggambarkan bagaimana tujuan kerja dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku; menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan terjadi, sebagai sarana menata pelaksanaan dan penyelenggaraan pekerjaan sehari-hari menurut metode yang telah ditetapkan, menjamin konsistensi dan sistematisa proses kerja, serta menjalin hubungan timbal balik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Penulis menggunakan prosedur pengumpulan data berupa wawancara dan tinjauan pustaka dalam penelitian ini, yang dilakukan secara bersamaan di kantor Kecamatan Na IX-X Kabupaten Labuhanbatu Utara. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dan penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, yaitu penelitian yang diawali dengan mentalitas induktif dan didasarkan pada pengamatan empiris terhadap suatu fenomena.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Kantor Camat Na IX-X

Kantor Camat Na IX-X terletak di Kelurahan Aek Kota Batu, Kecamatan Na IX- X, Kabupaten Labuhanbatu Utara, Sumatera Utara. Kecamatan Na IX-X terbentuk berdasarkan

Peraturan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Utara di Provinsi Sumatera utara. Kecamatan Na IX-X Labuhanbatu Utara mempunyai beberapa kecamatan secara geografis pada 2.525 Lintang Utara, 99.35'10 Bujur Timur, dan mempunyai ketinggian 0-500 M di atas permukaan laut.

Camat Na. IX-X menempati area seluas 554,00 Km² yang terdiri dari 13 Desa dan 95 dusun/lingkungan definitif. Batas kecamatan Na.IX-X :

Utara : Kecamatan Aek Natas Dan Aek Kuo

Selatan : Kabupaten Padang Lawas Utara

Timur : Kecamatan Marbau

Barat : Kabupaten Labuhanbatu

Kecamatan Na IX-X dipimpin oleh seorang camat, jumlah pegawai negeri sipil pada tahun 2018 sebanyak 535 Orang, yang terdiri dari 103 orang bergolongan II, 269 Bergolongan III, dan 169 Orang bergolongan IV. Dalam sektor pendidikan, dikecamatan Na IX-X ada 38 TK, 37 Sekolah Dasar, 3 MIN/MIS, 5 SMP, 10 MTS, 1 SMA, 2 SMK, dan 3 MA. Selanjutnya jumlah guru/Tenaga pendidik di kecamatan Na.IX-X, Guru SD/MI 490, SMP/MTS 93, SMA/MA 60. Jumlah rumah sakit di kecamatan Na IX-X ada 3, dan puskesmas dikecamatan Na.IX-X hampir diseluruh dusun maupun Desa sudah ada.

Analisis Pelayanan Administrasi

1. Penerapan standar pelayanan Administrasi Umum

Kecamatan merupakan salah satu lembaga milik negara yang bertujuan membantu masyarakat dengan menyediakan surat-surat negara yang dibutuhkan masyarakat, karena masyarakat akan cacat atau kesulitan mengurus kepentingannya sendiri jika dokumen-dokumen tersebut tidak disediakan. Kecamatan menerbitkan surat-surat sebagai berikut: Surat Keterangan Sementara, Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Kartu Keluarga (KK).

Surat Keterangan Sementara adalah surat yang berfungsi sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk yang hilang. Surat Keterangan Sementara mempunyai kegunaan yang sama dengan Kartu Tanda Penduduk dan dapat digunakan untuk keperluan pribadi. Kartu Keluarga (KK) merupakan dokumen penting bagi warga negara karena sulitnya memenuhi kebutuhan pribadi tanpa adanya KK, dan karena Kartu Keluarga merupakan syarat terpenting dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk karena nomor pada Kartu Tanda Penduduk dan data kependudukan ada di Kartu Keluarga.

Kartu Tanda Penduduk berfungsi sebagai tanda pengenal atau tanda pengenal pribadi dan merupakan identitas yang wajib dimiliki oleh seluruh warga negara. Kartu Tanda Penduduk juga bisa digunakan untuk keperluan pribadi seperti pembuatan kartu ATM, akta

kelahiran anak, buku nikah, dan lain sebagainya. Standar pelayanan di Kecamatan Ngaglik sudah sesuai dengan kriteria pelayanan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004. Berikut standar pelayanan di Kecamatan Na IX-X:

A. Protokol untuk Layanan

Teknik pelayanan di Kecamatan Na IX-X dapat diterima dan terstandar; sebagai contoh, berikut tata cara pembuatan Kantor Identifikasi Kependudukan:

- a. Membawa fotokopi KK (Kartu Keluarga)
- b. Verifikasi
- c. Alat tangan pemindai tangan
- d. Alat pindai rekaman sidik jari
- e. KTP sebagai bukti kwitansi sudah siap

B. Diperlukan Waktu Penyelesaian

Lamanya waktu yang diperlukan untuk mengumpulkan surat-surat ini sering kali disorot di layar.

C. Biaya Layanan

Biaya jasa ini sesuai dengan peraturan pemerintah yang mengatur bahwa pembuatan atau pengurusan surat di kecamatan tidak dipungut biaya.

D. Kategori Pelayanan Pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan Na.IX-X adalah sebagai berikut:

- a. Membuat/mengganti Kartu Tanda Penduduk
- b. Membuat/mengganti Kartu Keluarga
- c. Pembuatan/Perpanjangan Sertifikat Sementara
- d. Perizinan

E. Prasarana dan Sarana

Kecamatan Na IX-X memadai sarana dan prasarana yang ada di antara lain komputer dan alat percetakan atau printer yang memadai, aula pertemuan yang digunakan untuk pertemuan organisasi atau komunitas dan mahasiswa IMNA(Ikatan Mahasiswa Na IX-X), dan lain-lain, serta ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan WiFi gratis, toilet umum tamu dan tempat parkir yang luas.

F. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Di bagian depan, khususnya area Petugas, sudah menerapkan 3S (senyum, sambut, dan salut) serta selalu sopan dan sabar terhadap setiap tamu yang datang untuk mengurus keperluan pribadi dan mencetak kartu. Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga juga telah mendapatkan pelatihan khusus pemerintah untuk menggunakan SIAK (sistem informasi administrasi kependudukan). Sistem SIAK

merupakan sistem pemerintahan yang dirancang untuk mempermudah pengumpulan dan penerimaan berkas. kecuali pemutakhiran foto pada Kartu Tanda Penduduk yang hanya dapat dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

2. Kesulitan dalam Menerapkan Standar Pelayanan. Beberapa permasalahan yang menghambat penerapan standar pelayanan di Kecamatan Na.IX-X :

a. Waktu Penyelesaian

Dalam hal ini, waktu penyelesaian/pencetakan dokumen sering kali tertunda karena sistem belum dapat diandalkan, dan jaringan sering kali diblokir karena terlalu banyak pengguna, dan sistem terkadang tidak tersedia dalam jangka waktu yang lama. Selain sistem, pelanggan terhambat karena datanya duplikat (duplikat catatan), dan duplikat data adalah tempat pelanggan melakukannya. Pencatatan data sebanyak dua kali terjadi ketika klien berpindah lokasi atau wilayah yang berbeda dan melakukan pencatatan data baru sehingga membuat Kartu Tanda Penduduk tidak dapat dibuat dan perlunya laporan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk menghapus salah satu data sehingga memungkinkan Kartu Tanda Penduduk tersebut dapat diambil. dicetak secara instan.

b. Biaya Layanan

Biaya jasa pembuatan atau penggantian surat-surat seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga nampaknya kurang tersampaikan kepada warga, padahal ada kebijakan pemerintah yang tidak memungut biaya apapun untuk pembuatan atau penggantian dokumen-dokumen tersebut. Karena cukup banyak orang yang saya temui masih menanyakan biaya pembuatan/penggantian pada saat pengambilan dokumen yang sudah di print dan siap diambil, kemungkinan hal tersebut terjadi karena sebelum mengurus sendiri dan datang langsung ke kecamatan, mereka masih menggunakan jasa orang lain untuk mengurus dokumen dan ragu untuk datang sendiri. Jadi, meski mengurus urusan administrasi sendiri dan langsung berangkat ke kecamatan, tetap harus membayar biaya pelayanan kepada petugas yang bertugas.

c. kelangkaan penyedia layanan

Bakat dan sikap masing-masing petugas yang bertugas dalam disiplin ilmu tertentu menentukan kompetensi penyedia layanan. Sebaliknya, tamu/pelanggan mengeluhkan lamanya layanan karena harus menunggu terlalu lama untuk mengambil atau mengantarkan berkas. Hal ini disebabkan kurangnya petugas di garda depan pelayanan; Misalnya di tempat pengumpulan hanya ada satu petugas yang mengambil Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, sehingga pelayanan terhadap nasabah

kurang lincah karena harus mencari surat-surat yang akan dikumpulkan satu per satu. Sementara itu, proses pengambilan Kartu Tanda Penduduk juga sedikit terganggu karena jika konsumen ingin membuat Kartu Tanda Penduduk baru harus membuat Kartu Tanda Penduduk baru terlebih dahulu. Selain itu, Anda harus menerima dan meninjau berkas masuk untuk memastikan bahwa berkas tersebut memenuhi kriteria sehingga dapat diproses dengan cepat dan diantri di area pencetakan dokumen, dan Anda harus mendaftarkan berkas kedatangan yang telah dicetak untuk dimasukkan dalam buku catatan tahunan. Saat ramai, pelayanan di Kecamatan Na.IX-X memakan waktu yang cukup lama karena kurangnya petugas yang bertugas di bagian pelayanan.

d. Prasarana dan fasilitas

Kantor camat Na.IX-X sesuai dengan sarana dan prasarana yang ada pada saat ini yaitu komputer dan peralatan percetakan atau printer yang memadai. Aula untuk rapat yang digunakan untuk masyarakat, kelompok atau organisasi dan rapat mahasiswa IMNA (ikatan mahasiswa Na IX-X) dan tersedianya ruang tunggu yang nyaman untuk masyarakat, dilengkapi dengan WiFi gratis, toilet untuk tamu dan parkir yang cukup luas dan nyaman.

e. Kompetensi Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Kompetensi pemberi pelayanan sesuai dengan kompetensinya masing-masing, terdepan khususnya dalam pengumpulan dan penerimaan berkas sudah tepat karena petugas sudah menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salut) serta selalu ramah dan sabar. dengan setiap tamu yang datang untuk mengurus keperluan pribadi, dan untuk pencetakan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga juga telah mendapatkan pelatihan khusus dari pemerintah sehingga Kecuali untuk pemutakhiran foto pada Kartu Tanda Penduduk yang hanya dapat dilakukan di Kabupaten, tidak perlu lagi mendatangi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

3. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Na Ix-X dinilai dengan empat kriteria, yaitu:

a. Interaksi

Dengan menilai temuan wawancara sesuai dengan asumsi komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Na.IX-X mengenai pemberian pelayanan publik. Sebagai pimpinan kecamatan, camat telah mengkomunikasikan setiap isi kebijakan, maksud dan tujuan dalam melaksanakan kebijakan yang dibuat kepada para pelaksana kebijakan dalam hal ini para pegawai, sehingga para pelaksana pelayanan juga dapat mengkomunikasikan hal tersebut kepada para pelaksana kebijakan. kelompok sasaran,

yaitu masyarakat penerima layanan.

b. Sumberdaya

Sumber Daya Manusia di Kantor Kecamatan Na.IX-X mengungkapkan bahwa pegawai sudah ideal dalam skenario ini, terlihat dari pendidikan pegawai yang sangat baik, sumber daya keuangan, dan fasilitas yang memadai untuk menunjang kegiatan masyarakat.

c. disposisi

Camat dan aparatur Kecamatan Na.IX-X sudah memiliki komitmen, kejujuran, dan dedikasi yang tinggi dalam melaksanakan kebijakan penyelenggaraan dalam pelayanan publik, serta sifat demokratis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

d. Struktur organisasi

mempunyai aturan yang jelas atau aturan operasional dan prosedur kerja (SOP) yang jelas dalam mengendalikan tugas dan fungsi setiap orang/jabatan dalam melaksanakan kebijakan utama, khususnya di bidang pelayanan publik.

SIMPULAN

Jelas bahwa pelayanan adalah suatu layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa untuk memenuhi tuntutan atau kebutuhan masyarakat dan berinteraksi langsung dengan manusia atau mesin fisik seperti komputer, mesin pencetak atau printer untuk menyampaikan kesenangan pelanggan, dan selalu memerlukan tenaga manusia (pekerja) dan peralatan lainnya untuk melaksanakan operasional pelayanan. diberikan oleh penyedia jasa dalam rangka memenuhi tujuan pelayanan yang dimaksudkan oleh organisasi penyedia jasa. Standar pelayanan merupakan kriteria pemberian pelayanan dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Namun Standar pelayanan yang ada ditetapkan telah sesuai dengan peraturan pemerintah tentang standar pelayanan, serta standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai dan telah dibuat dalam pelaksanaan dengan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata. Atep Adya. 2004. *Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia. Jakarta.
- DR. Drs. I Gusti Ngurah Suwetha, M.Si., Dkk. 2020. *Tugas, Wewenang Dan Tanggung Jawab Camat Di Era Otonomi Daerah Dan Peranannya Menghadapi Tatanan Kehidupan New Normal*. Swakarsa: Pustaka Bangsa (Anggota Ikapi)
- Indrasari Meithiana., 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya:

Unitomo Press

Justami, 2019. *Pelayanan Administrasi Umum Di Kantor Kecamatan Tanjung Tebat Kabupaten Lahat*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sriwijaya.

Mursyidah, Lailul Dan Choiriyah, Ilmi Usrotin. 2020, *Buku Ajar Manajemen Publik*, Sidoarjo: UMSIDA Press

Na IX-X, Labuhanbatu Utara https://id.wikipedia.org/wiki/Na_IX-X,_Labuhanbatu_Utara

Oktafiana Sr, Apriani Gradila, 2021. *Pelayanan Administrasi Dikantor Kelurahan*. Fakultas Ilmu Sisoal Dan Ilmu Politik. Universitas Kapuas.

Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Fokusmedia, Bandung.