
Peran Pemerintah Kecamatan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik terhadap Masyarakat di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone

The Role of the Sub-district Government in Improving Public Services to the Community in Kahu Sub-district, Bone Regency

Sri Herawati¹, Nurkumalasari Syam²

^{1,2}Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

* Corresponding Author

Email : sriherawati2003@gmail.com

Keywords:

Role Of Government
Quality Of Public

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the district government and inhibiting factors in improving public services to the community in Kahu District, Bone Regency. The research method used is qualitative with a qualitative descriptive approach. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. Informants in this study were employees of the Kahu District Office, Bone Regency and the community. Data analysis techniques use the theory of Miles and Huberman, namely data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the role of the district government in improving public services can be measured from three indicators of the role of government, namely facilitators, mobilizers and regulators, which are still less than optimal, seen from the fact that there are still several indicators that have not been met properly, such as the facilitator indicator, but the mobilizer and regulator indicators have been implemented well. However, there are obstacles such as human resources that are still lacking and facilities and infrastructure are not yet adequate. With this research, we hope that it can motivate the sub-district government to improve public services.

Kata Kunci:

Peran Pemerintah,
Pelayanan Publik,
kedisiplinan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah kecamatan serta faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap masyarakat di kecamatan kahu kabupaten bone. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah pegawai kantor kecamatan kahu kabupaten bone dan masyarakat. Teknis analisis data menggunakan teori dari Miles dan Huberman yaitu pengumpulan data, reduksi data penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa peran pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik dapat diukur dari tiga indikator peranan pemerintah yaitu fasilitator, mobilisator dan regulator masih kurang maksimal dilihat dari masih ada beberapa indikator yang masih belum terpenuhi dengan baik seperti indikator fasilitator akan tetapi untuk indikator mobilisator dan regulator sudah terlaksana dengan baik. Meskipun demikian terdapat kendala seperti sumber daya manusia yang masih kurang serta sarana dan prasarana belum cukup memadai. Dengan adanya penelitian ini kami harap dapat menjadi motivasi pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik.

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kewajiban dasar dari pemerintah untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat. Sesuai amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah dituntut memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Namun pada kenyataannya, masih banyak daerah yang menghadapi tantangan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di Kecamatan Kahu, Kabupaten Bone. Permasalahan faktual yang terjadi di lapangan meliputi lambatnya proses pelayanan administrasi, ketidaksesuaian waktu penyelesaian dokumen, kurangnya sarana prasarana yang memadai, serta rendahnya disiplin waktu aparatur dalam melayani masyarakat. Kondisi ini mengakibatkan rendahnya kepuasan masyarakat dan tingginya keluhan atas kualitas pelayanan yang diberikan.

Permasalahan yang terjadi Di Kecamatan Kahu, masyarakat masih menghadapi berbagai kendala dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP, KK, dan Akta Kelahiran. Prosedur yang berbelit-belit, lamanya waktu proses, serta kurangnya transparansi informasi sering menjadi keluhan utama. Masalah ini diperparah oleh lemahnya koordinasi antar-pegawai kecamatan dan keterbatasan fasilitas pendukung, sehingga menghambat efisiensi pelayanan. Akibatnya, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat semakin menurun.

Permasalahan serupa juga terjadi di banyak daerah. Rendahnya kualitas pelayanan publik tercermin dari masih maraknya praktik pungutan liar, prosedur yang tidak standar, dan ketidakmerataan digitalisasi layanan. Meskipun sudah ada payung hukum seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN, implementasinya belum optimal. Budaya birokrasi yang kaku dan resistensi terhadap perubahan turut memperlambat perbaikan sistem. Selain itu, disparitas teknologi antara daerah perkotaan dan pedesaan menyebabkan ketimpangan dalam kecepatan dan kemudahan akses layanan. Jika masalah ini tidak segera diatasi, ketidakpuasan masyarakat akan terus meningkat dan berpotensi mengurangi legitimasi pemerintah.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis peran Pemerintah Kecamatan Kahu dalam meningkatkan pelayanan publik, sekaligus memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diadaptasi secara nasional. Beberapa solusi yang dapat dipertimbangkan antara lain peningkatan kapasitas SDM aparatur, penerapan sistem pelayanan berbasis digital, penguatan pengawasan internal, serta sosialisasi prosedur yang jelas kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik dapat berjalan lebih efisien, transparan, dan memenuhi harapan masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kahu, Kabupaten Bone, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambatnya. Penelitian ini berupaya menilai sejauh mana pemerintah kecamatan telah menjalankan peran sebagai fasilitator, mobilisator, dan regulator, serta bagaimana kendala dalam aspek sumber daya manusia dan infrastruktur memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Urgensi penelitian ini sangat relevan mengingat bahwa pelayanan publik merupakan indikator utama kinerja pemerintah daerah di mata masyarakat. Ketika pelayanan publik tidak berjalan optimal, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan menurun. Di sisi lain, peningkatan kualitas pelayanan publik akan berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat dan efisiensi birokrasi pemerintahan. Oleh karena itu, kajian mengenai peran pemerintah kecamatan menjadi penting untuk

memberikan masukan kebijakan serta peningkatan kinerja aparatur di tingkat kecamatan.

Penelitian ini menawarkan pendekatan yang holistik dengan memadukan tiga indikator peran pemerintah (fasilitator, mobilisator, dan regulator) dan meninjau keterkaitannya dengan kondisi nyata di daerah. Penelitian ini tidak hanya mengkaji aspek teknis pelayanan, tetapi juga menelaah kendala sosiologis dan struktural yang dihadapi aparatur di lapangan. Hal ini menjadi gap penelitian, karena sebagian besar studi terdahulu seperti yang dilakukan oleh Widiya Ningsih (2023) dan Andi (2018) hanya fokus pada aspek fasilitator atau hanya memotret kendala teknis pelayanan tanpa membahas integrasi peran pemerintah secara menyeluruh.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penguatan kapasitas pemerintah kecamatan dalam melayani masyarakat, serta menjadi referensi bagi perumusan kebijakan berbasis bukti di tingkat daerah. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk mendorong pembenahan sistem pelayanan publik, terutama dalam aspek profesionalisme aparatur, penyediaan fasilitas yang mendukung, serta kejelasan prosedur pelayanan administratif yang efisien dan manusiawi.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memperoleh kebenaran pengetahuan yang bersifat ilmiah, melalui prosedur yang telah ditetapkan. Objek Penelitian ini akan dilaksanakan pada Kecamatan Kahu yang ada di wilayah pemerintah Daerah Kabupaten Bone. Ruang lingkup penelitian ini meliputi Peran Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat, sebagai tugas dan fungsi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data seperti Observasi, wawancara, dan menggunakan instrument penelitian seperti alat tulis, alat rekam dan dokumen/literatur. Menurut Sugiyono, 2011:341 adapuan langkah-langkah menganalisis data yaitu pengumpulan data, redaksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemerintah kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone dapat dilihat melalui tiga indikator utama, yaitu sebagai fasilitator, mobilisator, dan regulator, sebagaimana dikemukakan oleh Suhardono (2016:38)

a. Pemerintah Sebagai Fasilitator

Peran fasilitator diwujudkan melalui penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik seperti komputer, printer, dan tempat duduk untuk masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kekurangan seperti tidak tersedianya kipas angin atau AC serta ruangan pelayanan yang masih sempit, yang mengurangi kenyamanan masyarakat. Meskipun secara umum sarana tersedia, pelayanan belum berjalan maksimal karena keterbatasan tersebut.

b. Pemerintah Sebagai Mobilisator

Sebagai mobilisator, pemerintah kecamatan telah menyampaikan informasi pelayanan publik secara berjenjang melalui perangkat desa hingga ke tingkat RT. Informasi seperti kebijakan baru dan syarat administrasi telah disampaikan dengan

baik, bahkan beberapa informasi dicantumkan secara langsung di kantor untuk memudahkan masyarakat. Hal ini mencerminkan upaya yang cukup baik dalam membangun literasi publik terhadap prosedur pelayanan.

c. Pemerintah Sebagai Regulator

Dalam peran sebagai regulator, pemerintah kecamatan telah menetapkan dan menjalankan SOP yang jelas dalam pelayanan administrasi seperti penerbitan Kartu Keluarga, surat keterangan pindah, akta kelahiran, dan akta kematian. Namun, hasil wawancara menunjukkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap proses pelayanan yang kadang lambat atau berbelit, menandakan bahwa pelaksanaan regulasi belum sepenuhnya optimal.

d. Faktor Penghambat

Dua faktor utama yang menghambat peran pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik adalah keterbatasan sumber daya manusia dan belum terpenuhinya sarana prasarana secara maksimal. Ditemukan bahwa masih ada aparatur yang kurang disiplin, datang terlambat, atau tidak berada di tempat saat jam pelayanan, yang berdampak pada keterlambatan pelayanan dan menurunnya kepuasan masyarakat.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat dikatakan bahwa pemerintah kecamatan telah menjalankan perannya dalam pelayanan publik namun belum secara optimal di seluruh aspek. Peran fasilitator menunjukkan keseriusan dalam menyediakan fasilitas, tetapi belum diimbangi dengan kenyamanan yang ideal. Ini sejalan dengan teori pelayanan publik menurut Sumaryadi (2010:70), bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh dukungan sarana dan prasarana yang memadai.

Sebagai mobilisator, pemerintah telah berfungsi dengan cukup baik. Informasi disebarkan secara sistematis dan masyarakat lebih mudah memahami prosedur administrasi. Hal ini memperkuat temuan penelitian Vina Susana (2020) yang menyebutkan pentingnya peran penyampaian informasi dalam pelayanan publik berbasis masyarakat.

Namun pada aspek regulator, walaupun SOP telah disusun, implementasinya belum maksimal. Hal ini bertentangan dengan pendapat Wahyuni (dalam Munir et al., 2019) yang menyatakan bahwa SOP seharusnya menjadi arah yang jelas bagi instansi dalam menetapkan prioritas pelayanan. Ketidakefisienan dalam waktu pelayanan menunjukkan bahwa regulasi belum sepenuhnya dijalankan secara konsisten.

Faktor penghambat seperti disiplin pegawai dan keterbatasan fasilitas merupakan permasalahan klasik dalam pelayanan publik. Moenir (2001:40) menyebutkan bahwa pelayanan yang lambat dan tidak memadai umumnya disebabkan oleh kurangnya kesadaran tugas dan ketidaktepatan sistem kerja. Hal ini terlihat nyata di Kecamatan Kahu, di mana pegawai tidak selalu hadir tepat waktu dan fasilitas belum memenuhi standar kenyamanan pelayanan publik.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa meskipun peran pemerintah kecamatan telah berjalan dalam tiga dimensi penting (fasilitator, mobilisator, dan regulator), namun perlu dilakukan peningkatan pada aspek sarana prasarana, kedisiplinan SDM, dan pengawasan terhadap pelaksanaan regulasi agar pelayanan publik benar-benar berkualitas dan memuaskan masyarakat.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa peran pemerintah Kecamatan Kahu Kabupaten Bone dalam meningkatkan pelayanan publik telah dilaksanakan melalui tiga fungsi utama, yaitu sebagai fasilitator, mobilisator, dan regulator. Peran sebagai fasilitator terlihat dari tersedianya sarana prasarana dasar untuk pelayanan, meskipun masih terbatas dan belum optimal dari segi kenyamanan. Sebagai mobilisator, pemerintah telah menjalankan fungsi penyampaian informasi secara efektif melalui aparat desa dan perangkat lainnya. Sementara sebagai regulator, pemerintah telah menyusun dan menerapkan SOP pelayanan, tetapi pelaksanaannya di lapangan masih belum maksimal karena adanya keluhan dari masyarakat terkait waktu dan kualitas pelayanan.

Kendala utama dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Kahu adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dari sisi jumlah maupun kedisiplinan, serta belum memadainya fasilitas pendukung pelayanan. Oleh karena itu, agar peran pemerintah kecamatan benar-benar efektif dalam meningkatkan pelayanan publik, diperlukan peningkatan kompetensi aparatur, penguatan pengawasan internal, serta penyediaan fasilitas pelayanan yang lebih memadai dan ramah masyarakat.

REFERENSI

- Andi, M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Mariati, R. (2017). Pengantar Ilmu Administrasi Publik. Makassar: CV. Social Politic Genius.
- Ningsih, W. (2023). Peran Pemerintah Kecamatan dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 45–53.
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Suhardono, A. (2016). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.