



Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Administrasi di Kantor Kecamatan Batuwarno Kabupaten Wonogiri

Redyantoko Danang Prasetyo^{1*}, Susantiningrum², Hery Sawiji³

¹⁻³Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

*Penulis Korespondensi: redyan_dp@student.uns.ac.id¹

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of public services in the administrative sector at the Batuwarno District Office, Wonogiri Regency. The research employed a descriptive qualitative approach. The data sources in this study include informants, research settings and events, as well as supporting documents. The sampling technique used was snowball sampling. Data were collected through three main methods: interviews, observations, and documentation studies. The validity of the data was tested using four criteria—credibility, confirmability, transferability, and dependability. Data analysis was carried out by applying the interactive analysis model. The results of the study indicate that: (1) the implementation of administrative services at the Batuwarno District Office has not yet been optimal, particularly in terms of facility maintenance and repair, which are essential to support efficient service delivery; (2) the main obstacles encountered include insufficient facility maintenance and a lack of understanding of administrative procedures among both the public and the staff; and (3) efforts undertaken to address these issues include improving coordination with related agencies, implementing the SAMBAT PAK CAMAT and DIK SUKMA programs, providing online administrative services, and distributing informational brochures and pamphlets on administrative services.*

Keywords: *Administrative Services; Descriptive Qualitative; Public Service Implementation; Service Facilities; Snowball Sampling.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan publik di bidang administrasi pada Kantor Kecamatan Batuwarno, Kabupaten Wonogiri. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sumber data dalam penelitian ini meliputi informan, lokasi dan kejadian penelitian, serta dokumen pendukung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah snowball sampling. Data dikumpulkan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Uji validitas data dilakukan dengan menggunakan empat jenis pengujian, yaitu credibility, confirmability, transferability, dan dependability. Analisis data dilakukan dengan menerapkan model analisis interaktif. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Batuwarno masih belum optimal, terutama dalam hal pemeliharaan dan perbaikan fasilitas yang seharusnya mendukung kelancaran pelayanan; (2) kendala utama yang dihadapi meliputi kurangnya perawatan fasilitas serta minimnya pemahaman terhadap prosedur administrasi, baik dari pihak masyarakat maupun petugas; dan (3) upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut meliputi peningkatan koordinasi dengan dinas terkait, pelaksanaan program SAMBAT PAK CAMAT dan DIK SUKMA, penyediaan layanan administrasi berbasis daring, serta pembuatan brosur dan pamflet informasi pelayanan administrasi.

Kata Kunci: Fasilitas Pelayanan; Kualitatif Deskriptif; Layanan Administrasi; Pelaksanaan Pelayanan Publik; Snowball Sampling.

1. PENDAHULUAN

Pemerintah berperan penting dalam menyediakan pelayanan publik yang baik bagi semua penduduknya sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah, baik di tingkat Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, Pemerintah Kecamatan sampai dengan Pemerintah Desa/ Kelurahan kepada masyarakat

merupakan sebuah pelaksanaan dari tugas dan fungsi aparatur dalam memberikan layanan publik. Salah satu instansi yang menjadi peran strategis yaitu kedudukan Pemerintah Kecamatan dalam menyelenggarakan layanan publik karena menjadi sorotan langsung baik oleh masyarakat maupun instansi lainnya.

Administrasi kependudukan merupakan aspek penting yang berkaitan dengan seluruh fase kehidupan warga negara, sejak kelahiran hingga meninggal dunia. Saat seseorang lahir, undang-undang mewajibkan penerbitan akta kelahiran sebagai dokumen dasar yang dibutuhkan untuk berbagai keperluan, seperti pendaftaran sekolah, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), perjalanan ke luar negeri, melamar pekerjaan, hingga melangsungkan pernikahan.

Melihat betapa pentingnya fungsi administrasi kependudukan, pemerintah diharapkan mampu memberikan layanan yang berkualitas di bidang ini. Beragam kebijakan, program, dan langkah telah dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan. Berbagai kendala teknis yang dihadapi masyarakat dalam proses pengurusan dokumen perlu segera diatasi, agar layanan pencatatan sipil dan dokumen kependudukan dapat diakses dengan mudah, biaya terjangkau, dan waktu yang efisien (Sentosa, 2019).

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara negara wajib memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berada di garis terdepan dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan memiliki peranan strategis dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat.

Kecamatan Batuwarno di Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu kecamatan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya dalam bidang administrasi seperti pembuatan surat keterangan, pengurusan dokumen kependudukan, dan perizinan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai tantangan dan hambatan yang perlu dievaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Observasi yang dilakukan peneliti pada Kantor Kecamatan Batuwarno Kabupaten Wonogiri, ditemukan beberapa kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Permasalahan pertama yaitu adanya berbagai keluhan masyarakat yang diperoleh dari kotak keluhan masyarakat. Keluhan yang dirasakan masyarakat diantaranya yaitu kualitas pelayanan administrasi yang masih rendah dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih relatif

lama. Menurut Fandy Tjiptono (2017:4), kualitas merupakan suatu keadaan yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan yang mampu memenuhi harapan tertentu. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dimaknai sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, disertai ketepatan dalam penyampaian agar sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Permasalahan kedua berkaitan dengan ketepatan waktu dalam proses penyelesaian layanan. Dari aspek waktu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan karena sering mengalami keterlambatan. Misalnya, dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), waktu penyelesaian yang seharusnya hanya tiga hari dapat memakan waktu hingga satu minggu atau lebih. Kondisi ini terjadi karena bahan baku pembuatan KTP, seperti kartu fisik, harus menunggu pengiriman dari kantor pusat sehingga memperlambat proses. Faktor tersebut menjadi penyebab utama mengapa waktu penyelesaian pembuatan KTP tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yakni tiga hari kerja.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kurangnya respon dari petugas pelayanan di kantor kecamatan menjadi salah satu kendala yang sering muncul. Minimnya perhatian dari pegawai membuat sebagian masyarakat kesulitan memahami prosedur yang berlaku di kecamatan. Selain itu, ditemukan pula sikap kurang ramah dari sebagian pegawai, seperti tidak menyapa atau tersenyum kepada pengguna layanan, serta berbincang dengan rekan kerja mengenai hal-hal di luar urusan pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat merasa tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Permasalahan terakhir berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Batuwarno. Berdasarkan hasil observasi, fasilitas yang tersedia dinilai belum memadai, khususnya dari sisi kelengkapan fisik. Hal ini terlihat dari area ruang tunggu atau loket pelayanan yang hanya menyediakan beberapa bangku, sehingga tidak cukup menampung masyarakat yang sedang menunggu dan menimbulkan kesan kurang nyaman. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Batuwarno Kabupaten Wonogiri, 2) faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Batuwarno Kabupaten Wonogiri, dan 3) upaya yang

dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Batuwarno Kabupaten Wonogiri.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Batuwarno yang berlokasi di Jalan Baturetno–Batuwarno, Kabupaten Wonogiri, dengan kode pos 57674. Kegiatan penelitian berlangsung sejak Januari 2025 hingga Juli 2025. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data penelitian mencakup data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan serta wawancara dengan pihak terkait, sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi, termasuk hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan tema. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Bagian Umum, pegawai bagian pelayanan, serta beberapa masyarakat pengguna layanan. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang terdiri atas beberapa tahapan, yaitu: (a) pengumpulan data, yakni pengambilan data langsung dari lapangan sebagai bahan utama penelitian; (b) reduksi data, yaitu proses menyeleksi dan menyederhanakan data mentah agar fokus pada informasi yang relevan; (c) penyajian data, yang bertujuan memudahkan pembaca memahami hasil penelitian secara sistematis; serta (d) penarikan kesimpulan dan verifikasi, yang dilakukan secara berkesinambungan sepanjang penelitian guna memastikan keakuratan, konsistensi, dan validitas data secara ilmiah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikutnya adalah penjelasan terkait hasil penelitian proses pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi di Kantor Kecamatan Batuwarno Kabupaten Wonogiri. Data yang diperoleh dibahas secara deskriptif melalui penjelasan runtut dengan menggunakan kalimat yang mudah dipahami.

Pelaksanaan pelayanan publik administratif di Kantor Kecamatan Batuwarno telah berjalan, namun belum optimal karena masih terdapat keterlambatan dalam penyelesaian dokumen seperti KTP dan KK serta kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat. Dari sisi faktor pendukung, aparaturnya menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan sebagai bagian dari kewajiban profesi mereka sebagai abdi negara, yang tercermin

dari struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang sistematis, pelaksanaan pelayanan sesuai SOP, serta inisiatif meluncurkan program inovatif seperti SAMBAT PAK CAMAT (Sarana Aspirasi dan Masukan Masyarakat Batuwarno) dan DIK SUKMA (layanan jemput bola untuk dokumen administrasi). Program-program tersebut menjadi wujud kedekatan aparatur dengan masyarakat sekaligus upaya meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan. Komitmen ini juga terlihat melalui kesediaan menerima kritik dan masukan masyarakat serta upaya perbaikan berkelanjutan, meski untuk mengoptimalkan kinerja masih diperlukan pelatihan etika pelayanan, pengawasan disiplin kerja, dan motivasi aparatur secara berkala. Selain itu, keberadaan struktur organisasi yang lengkap mulai dari Camat, Sekretaris Kecamatan, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan hingga seksi-seksi pelayanan telah mendukung terselenggaranya pelayanan yang lebih terorganisir, dengan pembagian peran dan koordinasi yang jelas. Namun demikian, meskipun struktur formal telah terbentuk dengan baik, implementasi di lapangan masih menghadapi tantangan berupa keterlambatan pelayanan dan kurangnya responsivitas sebagian pegawai, yang menunjukkan bahwa struktur organisasi saja tidak cukup tanpa kinerja individu dan sistem pengawasan yang baik. Di samping itu, inisiatif pembaruan pelayanan melalui program SAMBAT PAK CAMAT sebagai saluran aspirasi langsung masyarakat kepada pimpinan, dan DIK SUKMA sebagai layanan proaktif bagi warga yang kesulitan mengakses layanan, merupakan inovasi yang berorientasi pada partisipasi masyarakat dan peningkatan aksesibilitas pelayanan publik di Kecamatan Batuwarno.

Meskipun terdapat berbagai faktor pendukung yang memperkuat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batuwarno, pada praktiknya masih dijumpai sejumlah faktor penghambat yang mengurangi efektivitas pelayanan. Pertama, kurangnya perawatan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu dan alat bantu komputer seringkali menurunkan kenyamanan masyarakat dan memperlambat proses administrasi. Kondisi ruang tunggu yang terbatas dan sirkulasi udara yang kurang baik, serta kerusakan perangkat komputer dan printer akibat minimnya perawatan, berdampak pada keterlambatan pelayanan serta menimbulkan kesan tidak profesional terhadap instansi. Hal ini sejalan dengan pandangan Kasmir (2016) bahwa fasilitas fisik yang tidak terawat akan menurunkan efisiensi pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kedua, ketidaktahuan masyarakat terhadap alur administrasi juga menjadi kendala serius, karena kurangnya pemahaman prosedur menyebabkan kebingungan, kesalahan administratif, bahkan penolakan layanan. Temuan ini memperkuat pendapat Ratminto dan Winarsih (2015) bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kompetensi aparatur, tetapi

juga pada partisipasi aktif masyarakat yang memahami prosedur layanan. Ketiga, respons pegawai yang masih kurang responsif juga menjadi hambatan dalam pelayanan, misalnya dengan tidak menyapa masyarakat, sibuk mengobrol antarpegawai saat proses pelayanan berlangsung, atau enggan memberikan penjelasan ketika masyarakat mengalami kebingungan. Rendahnya kesadaran akan pelayanan prima ini memperburuk citra instansi, menurunkan kepercayaan masyarakat, dan menunjukkan perlunya pelatihan serta evaluasi kinerja berbasis kepuasan publik, sebagaimana ditegaskan oleh Denhardt & Denhardt (2003) bahwa responsivitas merupakan aspek penting dari pelayanan publik modern yang menekankan empati, interaksi, dan kepedulian.

Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, Kecamatan Batuwarno telah mengembangkan beberapa solusi inovatif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya adalah program SAMBAT PAK CAMAT, yaitu inovasi berbasis partisipatif yang memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, kritik, saran, maupun keluhan secara langsung kepada camat, sehingga terjalin komunikasi dua arah yang lebih terbuka. Selain itu, diluncurkan pula program DIK SUKMA, yakni layanan proaktif di mana aparatur kecamatan mendatangi langsung masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan, seperti lansia, penyandang disabilitas, maupun warga di wilayah terpencil. Upaya lain dilakukan melalui digitalisasi layanan, yang bertujuan mempercepat proses administrasi sekaligus memudahkan akses masyarakat terhadap informasi dan pelayanan. Di samping itu, penyebaran brosur dan pamflet informasi juga menjadi strategi penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait alur dan prosedur pelayanan, sehingga dapat mengurangi kebingungan sekaligus mendorong partisipasi aktif dalam proses administrasi.

4. KESIMPULAN

Pelayanan publik di Kecamatan Batuwarno telah berjalan dengan cukup baik dalam aspek tampilan fisik (*tangible*) dan keandalan (*reliability*), ditunjukkan melalui penampilan petugas yang rapi, tersedianya sarana prasarana penunjang, serta kemampuan dasar petugas dalam melayani masyarakat. Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan seperti kurangnya perawatan fasilitas, serta keterbatasan penguasaan teknologi informasi oleh sebagian pegawai yang menyebabkan keterlambatan dalam pengolahan administrasi. Dalam hal ketanggapan (*responsiveness*), Kecamatan Batuwarno telah menunjukkan inisiatif yang

baik melalui peluncuran program SAMBAT PAK CAMAT dan DIK SUKMA, sebagai wujud keterbukaan terhadap aspirasi masyarakat. Namun, pelaksanaan pelayanan masih terkendala oleh kedisiplinan dan sikap sebagian petugas yang belum responsif dan kurang sigap dalam menangani langsung kebutuhan masyarakat di tempat pelayanan. Pada dimensi jaminan (assurance), transparansi biaya pelayanan sudah cukup baik karena tidak adanya pungutan dalam layanan administrasi umum, tetapi masih terdapat ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian dokumen yang berdampak pada berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan. Faktor pendukung pelayanan di Kecamatan Batuwarno antara lain dukungan dana dari pemerintah daerah, kemampuan pegawai yang memadai, terjalinnya hubungan baik dengan perangkat desa dan pemangku kepentingan, serta adanya kritik dan saran membangun dari masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat yang dihadapi meliputi kurangnya perawatan dan perbaikan fasilitas, keterbatasan penguasaan teknologi informasi oleh sebagian pegawai, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai proses administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2013). Dasar – Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Yudhistira Larasati, S. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Deepublish.
- Barlian E. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Padang: Sukabina Press
- Crystalia, Ones Gita. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo [skripsi]. Yogyakarta (ID): UNY
- Dwi Ramdhani, Vintya. (2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta [skripsi]. Yogyakarta (ID): UNY
- Fandy Tjiptono. (2017). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspezs, Vincent. (2011). Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Bogor: Vinchristo Publication.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media Kasmir. (2016). Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Maulana, Ahmad Kevin dan Larasati, Endang. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. Journal of Public Policy and Management Review. 6(2): 1-9.

- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi AksaraAlfabeta, CV
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
- Parasuraman, A., L.L Berry. dan V. Zeithaml. (2011). *Improving Service Quality in America : Lesson Learned*. Academy of Management Executive. pp 32-35.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2017. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Saraswati S. (2013). *Cara Mudah Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis, Disertasi*.Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA
- Sentosa, Puja. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Mandau Kabupaten Bengkalis [skripsi]*. Riau (ID): UIN SUSKA RIAU
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (Time new roman 10) dan rata kiri Contoh. (2020). *Cara penulisan daftar pustaka mengacau APA style yang diurutkan secara alpabet*. Surakarta: JIKAP press.
- Abbott, M. L. (2017). *Using statistics in the social and health sciences with SPSS® and Excel®*. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- AL-Hammadi, F. S. (2012). The role of recognition memory in L2 development. *Journal of King Saud University-Languages and Translation*, 24(2), 83-93.
- Almalki, S. (2016). Integrating quantitative and qualitative data in mixed methods research-challenges and benefits. *Journal of Education and Learning*, 5 (3), 288-296. doi:10.5539/jel.v5n3p288
- Deil-Amen, R. (2011, November). *The “Traditional” college student: A smaller and smaller minority and its implications for diversity and access institutions*. Paper presented at Mapping Broad-Access Higher Education Conference, Stanford University, Stanford, CA.
- Fletcher, H. D., & Tobias, S. (2005). The multimedia principle. In R. E. Mayer (Eds.). *The Cambridge Handbook of Multimedia Learning* (pp. 117 – 133). New York, NY: Cambridge University Press.
- Gay, L., R. (1985). *Educational evaluation and measurement competencies for analysis and application*, (2nd ed). Columbus, OH: Charles E. Merrill Publishing.
- Hitchcock, A. (Producer), & Hitchcock, A. (1954) *Rear window*. United States of America: Paramount Pictures.

Lin, W. (2014). *The effect of repeated viewings of bilingual-subtitled videos on college students' listening comprehension*. (Unpublished master's thesis). National Chung Cheng University, Chiayi, Taiwan.

Millais, J.E. (1851-1852). *Ophelia* [painting]. Retrieved from www.tate.org.uk/art/artworks/millais-ophelia-n01506

Mitchell, J.A. (2017). How citation changed the research world. *The Mendeley*, pp. 26-28