

**PERANAN CAMAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK  
DI LINGKUNGAN KECAMATAN PARMONANGAN  
KABUPATEN TAPANULI UTARA**

Oleh:

Ende Manalu <sup>1)</sup>

dan Sinoniat <sup>2)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan<sup>1,2)</sup>

E-mail:

Endelinamanalu98@gmail.com

**ABSTRACT**

*Public Service is a form of implementation of the functions of the State Apparatus as an eternal society. Public services are intended to prosper the community or citizens. Professional public service means public services characterized by accountability and responsibility from service providers. This research is aimed at describing the phenomenon of the implementation of public services, especially population administration, which is carried out in the North Tapanuli District Office. This research uses qualitative methods, while data collected from primary and secondary. Primary data is in the form of interviews and observations, while secondary data is obtained through library research through books, laws and regulations, files related to problems. While the object of research This is an activity at the Parmonangan Taput District Office. The results of this study indicate that the phenomenon of the implementation of public services in Parmonangan District, North Tapanuli Regency has tried to provide maximum service. al and according to the edicts or regulations in force. While the obstacles that occur in improving quality public services are the lack of facilities or infrastructure to support these public services and human resources.*

**Keywords:** *Role of Sub-District Head, Public Service, Parmonangan, Taput*

**ABSTRAK**

Pelayanan Publik merupakan wujud dari pelaksanaan dari fungsi Aparatur Negara sebagai abadi masyarakat. Pelayanan Publik dimaksud untuk mensejahterahkan masyarakat atau warga Negara. Pelayanan publik yang berprofesional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi pelayanan. Penelitian ini ditujukan agar dapat menggambarkan fenomena dari pelaksanaan pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Parmonangan Tapanuli Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan yang dikumpulkan adalah data dari primer dan sekunder. Data primer berupa wawancara dan observasi sedangkan sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan melalui buku-buku, peraturan perundangan-undangan, berkas-berkas yang berhubungan dengan permasalahan. Sedangkan objek penelitian ini adalah kegiatan di Kantor Kecamatan Parmonangan Taput. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fenomena dari pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Parmonangan, Kabupaten Tapanuli Utara telah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai maklumat atau peraturan yang berlaku. Sedangkan hambatan yang terjadi dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas adalah kurangnya fasilitas atau sarana prasarana penunjang pelayanan publik tersebut serta sumber daya manusia.

**Kata Kunci :** *Peranan Camat, Pelayanan Publik, Parmonangan, Taput*

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah lamanya pengurusan administrasi kependudukan seperti, administrasi KTP, Akta

lahir, Kartu Keluarga, maka dalam hal ini peran seorang Camat sangatlah berperan penting di kecamatan parmonangan dalam meningkatkan kinerja para aparatur kecamatan serta peran control atau pengawasan masyarakat terhadap

kinerja para pegawai sehingga tercapai efisiensi kerja yang baik.

Memang secara teori kepengurusan administrasi kependudukan tersebut adalah kewenangan Dinas Dukcapil (kependudukan dan catatansipil), tapi berdasarkan fenomena yang saya temukan dilapangan bahwa kewenangan itu lebih dilimpahkan ke pemimpin kecamatan tersebut dalam hal ini camat, karena mengacu pada UU No.23 Tahun 2014 pasal 225 yaitu, Camat memperoleh tugas pelimpahan sebagian kewenangan daerah Kabupaten atau Kota dan pelimpahan kewenangan dari Bupati/Walikota berdasarkan pemetaan pelayanan publik yang disesuaikan dengan karakteristik kecamatan atau kebutuhan masyarakat pada kecamatan yang bersangkutan.

Terlepas dari pokok permasalahan diatas, ada beberapa faktor yang jadi penghambat lamanya pengurusan administrasi seperti, KTP, Kartu Keluarga, Akta Lahir, Akta Perkawinan dan pengurusan administrasi lainnya di kecamatan parmonangan adalah, letak geografis kecamatan parmonangan ke kabupaten tapanuli utara yang memakan waktu 3-4 jam dan minimnya juga transport yang dari Kecamatan ke kabupaten tersebut, serta minimnya informasi dari pusat atau daerah yang didapatkan pemerintah kecamatan setempat, dan jelas itu juga sangat mempengaruhi cepat atau tidak pengurusan administrasi tersebut, dalam hal ini, jelas bahwa peran seorang Camat sangatlah penting, mengingat tingkat kepemimpinan di Kecamatan adalah Camat. Disini camat dituntut lebih proaktif untuk mengingatkan pelayanan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tapi sejauh ini menurut pengamatan sementara penulis masih adanya temuan masalah yang mungkin ini disebabkan oleh letak geografis kecamatan parmonangan yang lumayan jauh dari kabupaten, tapi terlepas dari itu Camatlah yang seharusnya dituntut agar lebih jeli melihat permasalahan-permasalahan

tersebut dan mencari solusi seperti meminta pengalihan wewenang dari pihak pimpinan yang bersangkutan dalam hal ini Bupati, dalam pengurusan dan pengambilan keputusan masalah yang terjadi di kecamatan parmonangan tersebut, atau menyusulkan untuk ditambahkan angkot oleh pemerintah daerah yang tujuan untuk memudahkan akses dari kecamatan ke kabupaten.

Pelayan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah suatu daerah sebaiknya juga mempertimbangkan aspek-aspek yang ada. baik dalam aspek peranan pemimpin dalam memimpin pegawai dan masyarakatnya, kinerja pegawai pemerintah dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat dengan baik sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara Camat dan masyarakat.

Peranan Camat yang menjadi sangat vital dalam memberikan motivasi, kiat-kiat dan arahan kepada pegawai agar dapat bekerja keras dalam melayani masyarakat dengan baik. Berdasarkan keterkaitan antara peranan dalam peningkatan pelayanan publik.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Peran**

Peran merupakan aspek-aspek yang selalu ada dalam kedudukannya (status) terhadap sesuatu. Apabila seseorang melakukan kewajiban dan hak dalam kedudukan atau statusnya maka ia sedang menjalankan suatu peran. Dalam menjalankan pemerintah di suatu kecamatan, peran camat sangatlah penting mengingat ditingkat kecamatan tingkat kepemimpinan dipegang oleh Camat.

Peran seorang Camat sebagai kepala pemerintahan di Kecamatan adalah terdepan dalam hal memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Maka sesuai ketentuan yang berlaku bahwa pendelegasian wewenang Bupati/Walikota pada Camat dianggap beralasan karena Bupati/Walikota memiliki

tugas dan tanggung jawab yang diemban sangat besar untuk menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik, secara letak geografis sangat tidak mungkin Bupati/Walikota mampu melaksanakan berbagai urusannya dikecamatan sehingga memerlukan peran Camat untuk melaksanakan kebijakan dan program-programnya.

### **Teori Peranan**

Teori peranan adalah merupakan aspek dinamis yang berupa tindakan atau perilaku yang dilaksanakan oleh norma-norma atau badan lembaga yang meliputi atau mengaku suatu posisi dalam sistem sosial. Menurut Soerjono Soekanto, peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status), ditemukan oleh norma-norma dalam masyarakat yang artinya, wajib melakukan pelayanan sesuai harapan masyarakat dalam pekerjaan kita dan didalam peranan-peranan yang lain. Dapat disimpulkan bahwa peranan adalah sebagai suatu perilaku atau tingkahlaku seseorang yang meliputi norma-norma yang diungkapkan dengan posisi dalam masyarakat.

### **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, saya menggunakan metode pendekatan kualitatif. Menurut Poerwandari (2005:23) kualitatif merupakan penelitian yang mengumpulkan dan mengolah data dengan cara deskriptif yaitu menggambarkan fenomena dengan bahan hasil wawancara, data di lapangan, gambar, foto, rekaman atau video dan lain-lain. Dalam penelitian kualitatif, penting menjaga kedekatan dengan orang<sup>2</sup> dan situasi dalam penelitian sehingga peneliti dapat memperoleh fenomena yang jelas dari realitas dan kondisi kehidupan yang sebenarnya, (Poerwandari, 2005). Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Parmonangan Kab. Tapanuli Utara dan penelitian ini dimulai bulan Juni-juli 2020 disesuaikan dengan kebutuhan.

Partisipan atau informan merupakan narasumber yang digunakan peneliti menjawab pertanyaan dalam daftar wawancara, yang diobservasi dan mampu memberikan pendapat, pemikiran dan persepsinya serta data dokumen yang terkait tema penelitian (Meleong, 2017 :5). Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah, Camat Kecamatan Parmonangan, Kasubag Umum, Pegawai, staf dan masyarakat

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**



Gambar. Wawancara dengan Bapak Camat Parmonangan

Sesuai dengan data yang diperoleh oleh peneliti langsung di Kantor Kecamatan Parmonangan, jumlah pegawai yang terdapat di Kantor Kecamatan Parmonangan berjumlah 14 Pegawai, dimana diantara 14 Pegawai di Kantor Kecamatan Parmonangan ini terdapat Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Honorer, dan sesuai dengan data yang diperoleh oleh peneliti ditempat dilakukannya penelitian dimana jumlah Pegawai Negeri berjumlah 11 Pegawai Negeri Sipil dan jumlah Pegawai Honorer yaitu 3 Pegawai dan disini dapat dilihat bahwa jumlah Pegawai didominasi oleh Pegawai Negeri Sipil.

**Tabel. Tingkat Pendidikan Pegawai Kecamatan Parmonangan**

| No | Status Pegawai | SMA | S1 | S2 |
|----|----------------|-----|----|----|
| 1  | PNS            | -   | 4  | 1  |
| 2  | Honorar        | 6   | -  | -  |
|    | <b>Jumlah</b>  | 6   | 4  | 1  |

Sumber : Kantor Kecamatan Parmonangan

Berdasarkan dengan data tabel tingkatan pendidikan para pegawai di Kantor Kecamatan Parmonangan, peneliti dapat melihat bahwa rata-rata tingkatan pendidikan para pegawai didominasi oleh tamatan SMA sederajat yang berjumlah 6 orang, sedangkan yang bergelar S1 berjumlah 4 orang dan yang bergelar S2 berjumlah 1 orang.

Oleh karena itu, untuk mengetahui secara jelas dan peranan camat dalam meningkatkan pelayanan public dikecamatan parmonangan, maka peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada Bapak Camat yaitu Bapak Erwan Hutagalung Beliau menjelaskan: “Dalam hal peningkatan pelayanan publik sudah tentu saya berupaya untuk berinovasi bagaimana masyarakat dan lainnya termasuk koordinasi dengan polsek, dan ramil, uptd, perusahaan,pers dapat menerima penejelasan yang tepat, akurat dan dipercaya.

Oleh karena itu saya harus sigap, tanggap menelaah setiap permasalahan yang timbul dilingkungan masyarakat dan harus sigap dalam hal melaporkan kepemimpin yang lebih tinggi. Dalam hal administrasi kantor saya harus cepat menjawab dan menindak lanjuti surat masuk agar segala permasalahan baik internal maupun eksternal kantor, salah faktor yang mempengaruhi dari pada pelaksanaan pelayanan publik ialah, kesadaran para pelayanan publik dalam hal ini pelayanan

pegawai kantor Kecamatan Parmonangan Kabupaten Tapanuli Utara khususnya, dimana para pegawai harus memiliki kesadaran akan peran dan tanggung jawab mereka sebagai pelayan masyarakat dibidang birokrat atau urusan pemerintah.

Hasil Wawancara (26 juli 2020)

Berikut hasil wawancara dari masyarakat Parmonangan dengan Bapak Marasi Sihombing menjelaskan: “ Selaku masyarakat Parmonangan menilai, kinerja para instansi pemerintah di Kantor Kecamatan Parmonangan sejauh ini cukup baik, cuman ada beberapa yaitu lama proses pembuatan seperti E-KTP, Kartu Keluarga, Surat Tanah, dan Urusan kependudukan lainnya. Itu juga mendasar dikarenakan Kecamatan Parmonangan ini masih ketinggalan jauh dibandingkan Kecamatan lainnya yang ada didaratkan Kecamatan Sipoholon Kabupaten Tapanuli Utara, dan sarana prasarana penunjang pelayanan publik tersebut kurang memadai sehingga menyebabkan keterbatasan pihak instansi pemerintah khususnya di Tapanuli Utara agar memperhatikan betul-betul masyarakat di Parmonangan.

Hasil Wawancara (29 juli 2020) Dan berikut juga hasil wawancara masyarakat Parmonangan dengan Bapak Mappe Sihombing menjelaskan : “ Menurut kepuasan saya pribadi mengenai pelayanan pegawai instansi pemerintah Kantor Kecamatan Parmonangan, masih kurang baik mengingat masih kurangnya tenaga pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing dan juga masih minimnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik tersebut diantaranya tidak ada mesin perekaman data KTP sehingga penghambat pelayanan tersebut.

Kondisi kinerja para pegawai sendiri terbilang berjalan sesuai dengan peraturan yang ada mungkin ada beberapa kekurangan para pegawai tersebut itu juga tidak lepas mengingat kita sebagai manusia ciptaan

TYME, masih banyak kekurangan dari hal-hal tersebut, sungguh pun demikian para instansi pemerintah di Kantor Kecamatan Parmonangan mengapresiasi kerja keras mereka sebagai Abdi Negara.

Hasil Wawancara (30 juli 2020) Selanjutnya hasil wawancara dari masyarakat Parmonangan dengan Bapak Kalam Manalu menjelaskan : “ Sejauh ini penilaian saya pribadi mengenai pelayanan yang dilakukan instansi Pemerintah Kecamatan Parmonangan berjalan dengan baik dilihat dari usaha Pemerintah khususnya Camat sebagai pimpinan dan para pegawai sebagai anggota dalam melaksanakan setiap pelayanan kependudukan terhadap masyarakat di Kantor Kecamatan.

Sejauh ini upaya-upaya pemerintah Kecamatan dalam meningkatkan pelayanan publik ditandai dengan adanya atau didatangkannya para pegawai dari Kabupaten Tapanuli Utara untuk petugas perekaman E-KTP yang berjadwal dua kali seminggu untuk mengadakan perekaman data bagi masyarakat yang hendak merekam data dan bagi masyarakat yang memperpanjang masa aktif E- KTP.

Hasil Wawancara ( 31 juli 2020) Dan berikut juga hasil wawancara dengan pegawai staf Kantor Kecamatan Parmonangan yaitu Ibu Serelina Aritonang mengatakan: “ Sejauh ini peran Camat selaku pimpinan telah menjalankan fungsi dan tugas sebagai pimpinan Kantor Kecamatan Parmonangan dengan baik, namun harapan kami kepada para pegawai lainnya agar semakin mampu untuk meningkatkan lagi pelayanannya kepada masyarakat yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan Parmonangan bisa dikatakan telah memberikan pelayanan yang prima baik dalam pengurusan surat ijin, Kartu Tanda Penduduk, pengambilan dan bantuan dari pemerintah untuk masyarakat itu sendiri.

Hasil Wawancara (28 juli 2020) Dan selanjutnya hasil wawancara Peneliti dengan Kasubag Umum yaitu Ibu Risberth Siahaan mengatakan: “ Sejauh ini kualitas pelayanan

publik yang diberikan aparat pemerintah terhadap masyarakat cukup efisiensi, pelayanan tercapai sesuai ketentuan yang ada tidak lepas dari pimpinan Camat Parmonangan, karena pimpinan itu sendirilah yang dijadikan sebagai panutan oleh bawahannya dikarenakan jika hasil kinerja suatu instansi pemerintahan ataupun perusahaan swasta adalah bergantung terhadap kepemimpinan suatu pimpinan.

Hasil Wawancara (28 juli 2020) Dari hasil wawancara diatas, maka penilai menghasilkan beberapa kesimpulan mengenai peranan Camat dalam meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Parmonangan Kabupaten Tapanuli Utara: Faktor yang menjadi tingkat kesulitan dalam pelayanan di Kecamatan Parmonangan ialah jarak tempuh dari parmonangan ke Kabupaten Tapanuli Utara yang lumayan jauh memakan waktu dengan jarak tempuh 3-4 jam dan angkot yang menjadi penghambat penerusan administrasi Kependudukan itu sendiri.

Peranan Camat selaku pimpinan Kantor Kecamatan telah menyelenggarakan pelayanan dengan baik dimana salah satunya dengan didatangkannya petugas perekaman data E-KTP ke Kecamatan Parmonangan. Sarana prasarana penunjang tercapainya pelayanan publik yang efisiensi masih kurang, sehingga berdampak pada ke efisiensi pelayanan publik itu sendiri. Kondisi pekerjaan di kantor berjalan sesuai dengan bidang dan fungsi mereka masing-masing. Kualitas yang diberikan oleh Camat di Kantor Kecamatan Parmonangan, terbilang masih kurang disebabkan sarana prasarana dan masih kurangnya staf di Kantor Camat Parmonangan. Pelayanan yang dilaksanakan oleh Camat sejauh ini masih sesuai dengan maklumat/standar pelayanan yang ada, hanya ada beberapa faktor penunjang yang masih kurang untuk terciptanya pelayanan publik yang baik sesuai peraturan yang berlaku adalah sarana prasarananya yang kurang memadai.

Dengan adanya standarisasi pelayanan

publik tentunya para pegawai Kantor Kecamatan Parmonangan menjalankannya dengan baik mengingat itu adalah tugas mereka sebagai birokrat dan pelayan administrasi bagi masyarakat. Kemudahan prosedur pelayanan di Kecamatan Parmonangan sampai dengan ini tidak ada hal-hal yang dipersulit oleh pegawai itu sendiri yang artinya tetap welcome terhadap masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan untuk keperluan kepengurusan apapun yang menyangkut birokrat.

Sejauh ini untuk sanksi atau hukuman yang diberikan terhadap pegawai yang tidak melaksanakannya tugasnya sebagai pelayan birokrat masyarakat hanya berupa teguran lisan dari atasan. Proses kecepatan kepengurusan administrasi kependudukan tergantung dari apa administrasi yang diurus oleh masyarakat itu sendiri dikarenakan prosesnya yang agak lambat karena wilayah Kecamatan Parmonangan lumayan jauh dari Kabupaten.

## 5. SIMPULAN

Dimana Kantor Kecamatan Parmonangan selaku yang menjalankan pelayanan publik agar lebih memperhatikan fasilitas yang ada di kantor Kecamatan Parmonangan sehingga pelayanan publik dapat lebih ditingkatkan lagi. Dan diharapkan kepada Bapak Camat Parmonangan yang selaku pimpinan Kecamatan Parmonangan agar lebih ditingkatkan lagi pengawasan terhadap parabawahan.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William H. 2003, Pengantar Administrasi Public, Jakarta : GUMP  
Danin 2004, Konsep Kepemimpinan.  
Laksana, Muhibudin Wijaya, 2015, Manajemen Pelayanan Public, CV. Pustaka Setia Bandung Moleong,  
Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif  
Poltak, Sinambela L, 2010.

Reformasi Pelayanan Publik, PT.B. Aksara. Jakarta Riant  
, Nugroho. 2014. Kebijakan Public. PT. Rafika Aditama. Bandung

Syaffie, H, Inu kencana. 2003, Administrasi Negara, Bumi Aksara. Jakarta Sashkin, Marshall, 2012. Pinsip-Prinsip Kepemimpinan. PT. Perca.

Syafri, H. Wirman. 2003, Studi Tentang Administrasi Publik, Erlangga. Jakarta Sugiono, 2012. Statistika Untuk Penelitian. Alfabeta

Soekanto Soerjono, Teori Peranan.

Tjiptono Fandy, 2007, Moenir A.S. Kualitas Pelayanan Publik.

Sumber :

Penjelasan Undang-Undang Pasal 1 Nomor 25 Tahun Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Kecamatan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik.