

Implementasi Pelayanan Publik di Kantor Camat Sangir Kabupaten Solok Selatan

Elsi Elia Reflita¹, Isyuliardi Maas²

^{1,2,3} *Manajemen STIE Widyaswara Indonesia, Indonesia*

Corresponding Author

Nama Penulis: Isyuliardi Maas

E-mail: isyuliardi@gmail.com

Abstrak

Pelaksanaan Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) ini bertujuan untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi STIE Widyaswara Indonesia (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Widyaswara Indonesia (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat) dengan; 1. Mengimplementasikan ilmu manajemen yang dipelajari dan didapat saat proses perkuliahan dengan dunia kerja, dalam hal ini Kantor Camat Sangir Solok Selatan, dan 2. Memberikan kontribusi pada Kantor Camat Sangir Solok Selatan dengan ikut berpartisipasi pada bagian-bagian penempatan kerja dalam memberikan pelayanan terhadap publik/masyarakat. Metode yang digunakan dalam kuliah lapangan manajemen adalah diawali dengan tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penulisan laporan. Dengan berkontribusinya penulis dalam melakukan pekerjaan dengan membantu memberikan pelayanan di beberapa bagian seperti bagian sekretariat, bagian informasi, dan bagian operator (loket umum, loket perekaman KTP, pencetakan KTP, pencetakan KIA, dll) maka tujuan dari pelaksanaan KLM telah tercapai.

Kata Kunci - Implementasi, Pelayanan Publik, Kantor Camat

Abstract

The implementation of this Management Field Lecture (KLM) aims to implement the Tri Dharma of STIE Widyaswara Indonesia Higher Education (Economic Science College) Tri Dharma (Education, Research and Community Service) by; 1. Implementing the management knowledge learned and obtained during the lecture process into the world of work, in this case the Subdistrict Office of Sangir Solok Selatan, and 2. Contributing to the Subdistrict Office of Sangir Solok Selatan by participating in work placement sections in providing services to the public /public. The method used in preparing this report is starting with the preparation stage, implementation stage, and report writing stage. By contributing to the work carried out by the author by helping to provide services in several sections such as the secretariat section, information section, and operator section (general counter, KTP recording counter, KTP printing, KIA printing, etc.) the goal of implementing KLM has been achieved.

Keywords - Implementation, Public Services, Sub-District Office

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi sebagai salah satu institusi pendidikan diharapkan dapat mencetak lulusan-lulusan penerus generasi bangsa yang sanggup menguasai ilmu pengetahuan secara teoritis, praktis dan implikatif. Untuk itu, guna menciptakan tenaga kerja yang unggul dan memiliki kemampuan serta keahlian yang handal, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widyaswara Indonesia sebagai salah satu Perguruan Tinggi yang ada di Solok Selatan berusaha membentuk dan melatih lulusan yang ada untuk siap terjun ke dunia kerja.

Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) merupakan bentuk kegiatan praktek mahasiswa di perusahaan atau di lembaga pemerintahan yang terkait dengan bidang ekonomi khususnya manajemen dengan tujuan mendapatkan pengalaman dari kegiatan tersebut yang nantinya dapat digunakan untuk pengembangan profesi. Dalam dunia kerja dibutuhkan kemampuan antara pengetahuan teori yang telah didapatkan dari bangku perkuliahan dan pelatihan praktek di lapangan, guna memberikan gambaran tentang dunia kerja yang sebenarnya. KLM ini dilaksanakan di Kantor Camat Sangir, Kantor Camat Sangir merupakan suatu instansi pemerintahan yang berusaha mengontrol dan mengendalikan suatu program atau masalah di wilayah tersebut, mulai dari pengurusan Surat Pindah, Surat Keterangan Miskin, Meninggal Dunia, Ahli Waris, Domisili, Surat Dispensasi Nikah, dan lainnya di Kecamatan tersebut. Manajemen kepegawaian sangat penting bagi instansi daerah dalam mengelola, mengatur, serta memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pegawai merupakan sumber daya manusia yang sangat penting dalam suatu instansi pemerintah, oleh sebab itu instansi harus bisa mendorong mereka agar tetap produktif dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab masing-masing. KLM telah dilaksanakan pada bidang tata pemerintahan yang berlokasi di Kantor Camat Sangir yang dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan sejak tanggal 2 Oktober 2023 s/d 29 Desember 2023.

Pemerintahan adalah suatu organisasi yang diberi kekuasaan untuk mengatur kepentingan Bangsa dan Negara. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan terhadap masyarakat luas. Sebagai organisasi nirlaba, pemerintah mempunyai tujuan bukan mencari keuntungan semata-mata untuk menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut di masa yang akan datang. Tujuan yang ingin dicapai biasanya ditentukan dalam bentuk kualitatif, misalnya peningkatan keamanan dan kenyamanan, mutu pendidikan, mutu kesehatan dan keimanan. Pengukuran kinerja sangat penting untuk menilai akuntabilitas organisasi dan manajer dalam pelayanan publik yang lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, Kantor Kecamatan Sangir telah beradaptasi dengan perkembangan zaman dan memanfaatkan teknologi dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik mereka, khususnya di bidang pelayanan KTP-el. Mereka telah menerapkan berbagai langkah untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki akses yang cepat dan tepat waktu ke layanan publik. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal komunikasi antara petugas dan masyarakat. Kantor Kecamatan Sangir menyadari perlunya meningkatkan komunikasi dengan masyarakat seiring dengan kemajuan teknologi informasi, sehingga mereka dapat secara efektif merespons kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang (Mulianingsih et al., 2021). Kabupaten Solok Selatan berkomitmen untuk menyediakan layanan publik yang efisien dan efektif bagi masyarakatnya. Melalui penerapan desentralisasi pada tahun 1999, pemerintah daerah di Kabupaten Solok Selatan telah mengambil tanggung jawab untuk menyediakan layanan publik yang berkualitas bagi masyarakatnya. Mereka telah merancang sistem pelayanan publik yang memprioritaskan kebutuhan dan kesejahteraan warga. Kantor Camat Sangir di Solok Selatan melakukan upaya untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan publik. Mereka menyadari pentingnya menyalurkan layanan mereka dengan ideologi Pancasila, yang menjadi dasar dari semua sumber hukum di Indonesia.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Sangir, Kabupaten Solok Selatan, menghadapi beberapa tantangan. Pertama, kurangnya pemahaman aparat desa dan masyarakat mengenai prosedur

dana desa. Hal ini menghambat kelancaran pelaksanaan pelayanan publik dan dapat menyebabkan inefisiensi dan kebingungan. Kedua, perilaku aparat pemerintah juga dapat menjadi tantangan. Dalam beberapa kasus, aparat pemerintah dapat bertindak lebih sebagai birokrat daripada sebagai pelayan masyarakat, yang dapat mengakibatkan persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan.

Adapun maksud dan tujuan KLM Antara lain adalah: (1) Menerapkan ilmu yang telah di pelajari selama masa perkuliahan dan membandingkannya dengan kenyataan dunia kerja nyata, (2) Meningkatkan kemampuan, wawasan dan kreativitas mahasiswa serta menumbuh kembangkan sikap profesionalisme dalam menerapkan ilmu pengetahuan, Teknologi yang dipelajari di masyarakat maupun dunia usaha, (3) Memberikan kesempatan pada penulis untuk mengetahui dan memahami segala hal yang menyangkut pelayanan pada pemerintahan Kecamatan Sangir Solok Selatan, (4) Melatih kemampuan penulis untuk mampu bersikap mandiri serta bertanggung jawab, (5) Menyiapkan diri menjadi Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas karena memiliki pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan perkembangan yang ada saat ini. (6) Sebagai salah satu bentuk pengabdian masyarakat yang menjadi unsur Tridharma Perguruan Tinggi dimana mahasiswa adalah salah satu elemen civitas akademika. Untuk mewujudkan hal tersebut maka Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Widyaswara Indonesia mewajibkan mahasiswa untuk melakukan kegiatan KLM ke Perusahaan dan Instansi Pemerintah yang ada di Solok Selatan yang bertujuan agar mahasiswa mendapatkan pengalaman sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

METODE

Persiapan yang di lakukan dalam pelaksanaan Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) adalah dengan melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Tahap observasi / kunjungan, tahap ini di lakukan untuk mengetahui situasi dan kondisi objek atau lokasi pelaksanaan KLM.
2. Tahap bimbingan, tahap ini di lakukan untuk menentukan pembimbing.
3. Tahap pembayaran, tahap ini dilakukan guna mendapatkan Surat Pengantaran yang akan diantarkan menuju objek yang telah di tetapkan atau dipilih untuk melakukan program KLM.
4. Tahap pengantaran Surat Permohonan, yaitu pengantaran surat permohonan izin melaksanakan KLM kepada objek pemerintah/perusahaan yang akan di jadikan lokasi pelaksanaan KLM.



Gambar 1.

Pengantaran surat penempatan pelaksanaan KLM ke Kantor Camat Sangir

5. Tahap penerimaan surat permohonan izin, pada tahap ini mahasiswa KLM menunggu apakah surat permohonan izin di terima atau tidak oleh objek/lokasi pelaksanaan KLM.
6. Tahap pengantaran oleh dosen pembimbing, pada tahap ini mahasiswa yang akan melakukan KLM akan diantarkan oleh pembimbing masing-masing ke objek/lokasi pelaksanaan KLM serta melakukan pengenalan diri terhadap lingkungan pelaksanaan KLM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun program KLM yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sangir Solok Selatan antara lain:

1. Membuat Surat Dispensasi Nikah

Dalam Pasal 7 UU No. 16 Tahun 2019 disebutkan bahwa pernikahan atau perkawinan hanya diizinkan apabila pria dan wanita sudah mencapai umur 19 tahun. Sementara jika terjadi adanya penyimpangan terhadap ketentuan umur, maka pihak terkait dapat meminta dispensasi nikah kepada pengadilan yang berwenang. Aturan pemberian dispensasi nikah adalah diajukan oleh orang tua atau wali dengan wajib mendengarkan pendapat kedua belah pihak calon mempelai. Hal ini tentunya dengan memperhatikan syarat-syarat atau persyaratan dispensasi nikah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangannya.

Surat dispensasi nikah di buat untuk dapat melakukan pernikahan 10 hari ke bawah yang telah di setujui oleh kedua belah pihak maupun kedua belah pihak Orang Tua atau Wali. Persyaratan untuk mengurus surat Dispensasi Nikah adalah membawa NA Laki-laki dan NA Perempuan, Akta Cerai (Bila Cerai Hidup)/Surat Keterangan Meninggal (Bila Cerai Mati), Surat persetujuan dari Kantor KUA untuk menikah di bawah 10 hari, dan Past Foto 3x4 masing-masing 2 buah. Setelah selesai membuat Surat Dispensasi Nikah langsung di print, serta memberikan nomor surat dan meminta tanda tangan ke bapak Camat / Staff yang ada di kantor camat dan memberi Stempel selanjutnya diberikan kepada masyarakat yang meminta Surat Dispensasi Nikah tersebut.

2. Membuat Surat Keterangan Pindah

Surat keterangan pindah adalah surat yang menjadi sebuah bukti yang akan di ajukan ke tempat selanjutnya yang akan di jadikan tempat untuk menetap dengan jangka waktu lama. Persyaratan untuk mengurus Surat Keterangan Pindah yaitu membawa Surat Pengantar pada kantor Wali Nagari, Poto Copy KK dan Poto 4x6. Setelah selesai membuat Surat Keterangan Pindah langsung di print, Serta memberikan nomor surat dan meminta tanda tangan ke bapak Camat / Staff yang ada di kantor camat dan memberi stempel selanjutnya diberikan kepada masyarakat yang meminta untuk membuat Surat Keterangan Pindah tersebut untuk bisa di ajukan ke pemerintahan kabupaten agar dapat di proses untuk dapat di setujui.

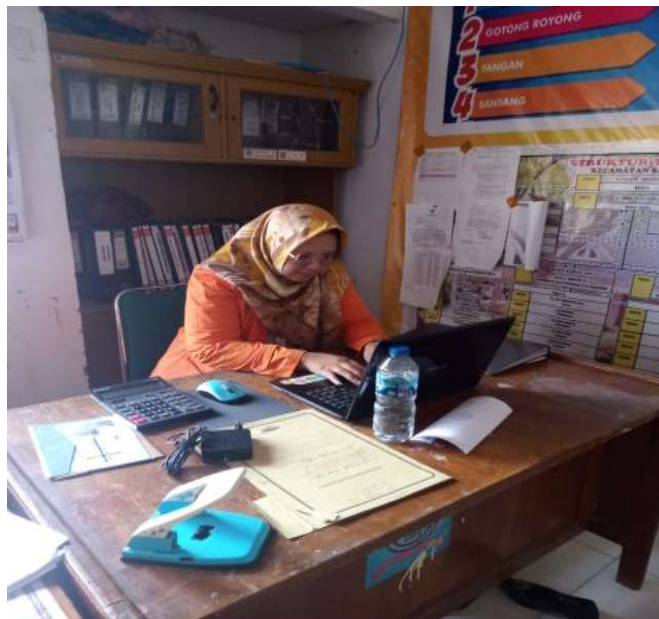


Gambar 2.

Melayani tamu membuat Surat Keterangan Pindah

3. Membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

SKTM atau Surat Keterangan Tidak Mampu adalah surat yang digunakan untuk keperluan keringanan biaya obat, pengajuan beasiswa, permohonan bantuan, dan lain sebagainya.



Gambar 3.

Melayani tamu membuat Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

4. Membuat Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)

Surat keterangan ahli waris adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh kelurahan dan kecamatan untuk membuktikan status dan hubungan kekerabatan seseorang dengan pewaris. Surat ini berfungsi sebagai bukti sah yang menunjukkan bahwa seseorang memiliki hak untuk mewarisi harta dari pewaris yang telah meninggal dunia. Surat keterangan ahli waris ini mencakup informasi penting seperti identitas ahli waris, hubungan kekerabatan dengan pewaris, serta rincian mengenai harta warisan yang akan dibagikan. Dokumen ini memiliki kekuatan hukum yang kuat dan diakui oleh lembaga-lembaga terkait, seperti bank, lembaga keuangan, dan pengadilan. Selama melaksanakan Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) di Kantor Kecamatan Sangir Solok Selatan, ditemukan beberapa kendala diantaranya terjadi kesalahan dalam mengarsip Surat Pertanggung Jawaban (SPJ) Panitia Pemilihan Kecamatan (PPK), dan saat melakukan monitoring Nagari, sebagian Kantor Wali Nagari sudah tutup karena sudah melewati jam kerja kantor.



Gambar 4.

Melayani tamu membuat Surat Keterangan Ahli Waris (SKAW)

Di dalam peraturan pemerintah dalam pembentukan bagian pemerintah di suatu negara tertera pada undang-undang No.23 tahun 2014 ialah Instansi kecamatan, kecamatan adalah salah satu perangkat daerah kabupaten/kota yang menjadi sebuah implementasi pemerintahan yang sangat berfungsi di dalam suatu daerah yang berada di bawah wewenang pemerintahan kabupaten yang bisa di sebut bupati/wali kota , Kecamatan Sangir adalah salah satu dari tujuh kecamatan yang ada di Kabupaten Solok Selatan yang mampu memberikan layanan berupa fisik maupun non fisik di karenakan camat serta staff yang ada di dalam harus bisa melayani serta memberikan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, ketentraman dan ketertiban umum, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat kelurahan/desa serta memberikan berkas perizinan untuk bisa mengurus urusan dengan pemerintahan lainnya yang ada didalam kabupaten tersebut.

Implementasi pelayanan publik adalah proses penyampaian layanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini melibatkan pemerintah, pembuat kebijakan, dan penyedia layanan yang bekerja sama untuk memastikan pemberian layanan yang efektif dan efisien kepada warga negara. Implementasi pelayanan publik sangat penting bagi kesejahteraan masyarakat dan pembangunan suatu negara secara keseluruhan. Menurut McBain, pentingnya implementasi strategi dalam entitas publik hanya dapat dipahami dengan baik melalui apresiasi terhadap tantangan besar yang dihadapi sektor publik saat ini (Chimkono & Deya, 2019).

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangir, penting untuk menilai tantangan dan peluang yang mereka hadapi. Salahsatu tantangan terletak pada komunikasi antara petugas dan

masyarakat. Untuk mengatasi tantangan ini, Kantor Kecamatan Sangir dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan saluran komunikasi dengan masyarakat. Hal ini dapat mencakup pengembangan situs web atau aplikasi seluler yang ramah pengguna yang menyediakan informasi tentang layanan publik, memungkinkan warga untuk mengajukan permintaan atau pengaduan, dan memfasilitasi. Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sangir, beberapa solusi dan rekomendasi dapat dipertimbangkan. Salah satu solusinya adalah dengan meningkatkan kapasitas aparat desa dengan memberikan pelatihan dan bimbingan tentang prosedur dana desa (Palar et al., 2022). Hal ini akan memastikan bahwa mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang prosedur dan dapat secara efektif menjalankan peran mereka dalam memberikan layanan publik. Selain itu, meningkatkan saluran komunikasi antara petugas dan masyarakat juga sangat penting. Upaya-upaya harus dilakukan untuk membangun mekanisme umpan balik di mana masyarakat dapat dengan mudah memberikan umpan balik atas layanan yang mereka terima dan menyuarakan keprihatinan atau saran mereka.

KESIMPULAN

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Sangir, Kabupaten Solok Selatan, menghadapi tantangan terkait kurangnya pemahaman di kalangan aparat dan masyarakat, serta perilaku aparat pemerintah. Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dan meningkatkan pelayanan publik, penting untuk meningkatkan kapasitas aparat desa melalui pelatihan dan bimbingan tentang prosedur. Selain itu, meningkatkan saluran komunikasi dan membangun mekanisme umpan balik akan membantu mengatasi kekhawatiran warga dan memastikan kebutuhan mereka terpenuhi. Sebagai arahan pelaksanaan KLM di masa depan, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi efektivitas solusi dan rekomendasi yang telah diterapkan. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi pelaksanaan layanan publik, seperti peran teknologi dan platform digital dalam meningkatkan pemberian layanan dan meningkatkan keterlibatan warga.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih saya ucapkan kepada pihak Kantor Camat Sangir, yang telah memberi saya izin melakukan KLM, sehingga saya dapat mengimplementasikan dengan berpartisipasi dan berkontribusi didalam kantor. Serta kepada dosen pembimbing Lapangan KLM yang membantu dari awal sampai tersusunnya laporan KLA ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abedin, M M., Ferdaus, M., Shah, A., & Sayem, M A. (2021). The Role of Union Digital Centres in Reducing Social Inequalities in Bangladesh.
- Amel. (2017). *39 Tugas Pokok dan Fungsi Camat Menurut Pasal PP Tahun 2007 dan 2008*. Diakses 10 Desember 2023 pukul 10:26. <https://gurupkn.com/tugas-camat>.
- Chimkono, M E M., & Deya, J. (2019). Determinants of Implementation of National Government Strategic Initiatives in Kenya.
- Desfiani, Iin. (2014). *Pendataan Laboratorium IPA se-Kabupaten Kulon Progo. Laporan PPL Manajemen Pendidikan*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Handayani, K N., & Dianingrum, A. (2023). A Review of the Role of Intermediate Partners in the Community Participatory Mapping Project at Slum Upgrading Settlement.
- Mesrawati, Dkk. (2023). *Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Solok Selatan*. Jurnal Pengabdian Masyarakat. (-)
- Mulianingsih, S., Engkus., & Lestari, T. (2021). The Quality Of E-Ktp Service In Cibeunying Kaler Subdistrict At Bandung Municipality Indonesia.

- Muslih, M. (2014). *Analisis Efektifitas Program Magang Untuk Sinkronisasi Link and Match Perguruan Tinggi dengan Dunia Industri: Studi Kasus Terhadap Program Magang Pada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14 (01).
- Palar, N R A., TULUSAN, F., Londa, V., & Pangemanan, F. (2022). Implementation of Village Government Public Services During the Covid-2019 Pandemic.
- Putra, M. A., Suryani, E., Putri, M. D., & Sari, H. N. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(6), 544–550.
- Suryahadikusumah, A. R., Kurniasari, K., Ferdiansyah, M., Purnamasari, S., & Surtiyoni, E. (2019). *Mempersiapkan Karir Siswa di Era Digital Melalui Pemahaman Tipologi Kepribadian dan Dunia Kerja*. *Widya Laksana*, 8 (2), 119-124.