

## ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA KANTOR CAMAT TANJUNG RAJA

Nia Septiani<sup>1</sup>, Etriani<sup>2</sup>, Ananda Yulianti<sup>3</sup>

[snia0934@gmail.com](mailto:snia0934@gmail.com)<sup>1</sup>, [etrinsajaprabu@gmail.com](mailto:etrinsajaprabu@gmail.com)<sup>2</sup>, [anandayulianti08@gmail.com](mailto:anandayulianti08@gmail.com)<sup>3</sup>

Universitas Al-Qur'an Ittifaqiah Indralaya

### ABSTRAK

Pelayanan administrasi pemerintahan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Kantor camat sebagai perangkat daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel agar mampu memenuhi harapan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan pada Kantor Camat Tanjung Raja. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bagian Pelayanan Umum Kantor Camat Tanjung Raja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan telah dilaksanakan melalui tahapan yang cukup sistematis, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, pengolahan dokumen, hingga penyerahan dokumen kepada masyarakat. Pelayanan juga didukung oleh aparatur yang cukup berpengalaman, ramah, dan komunikatif dalam membantu kebutuhan administrasi masyarakat. Namun demikian, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, sistem administrasi yang masih banyak dilakukan secara manual, kurangnya kejelasan informasi pelayanan, keterbatasan jumlah pegawai pada waktu tertentu, serta gangguan teknis yang memengaruhi kelancaran proses administrasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan pada Kantor Camat Tanjung Raja perlu diarahkan pada penguatan profesionalisme aparatur, perbaikan sistem informasi pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

**Kata Kunci:** Strategi Pelayanan, Pelayanan Administrasi, Pelayanan Publik, Kecamatan, Kantor Camat Tanjung Raja.

### ABSTRACT

*Government administrative services are an important part of public services that directly relate to community needs. As a regional apparatus, the sub-district office is required to provide effective, efficient, transparent, and accountable services in order to meet public expectations. This study aims to analyze the strategy for improving government administrative services at the Tanjung Raja Sub-district Office. The approach used in this study is qualitative with a descriptive method. Data were obtained through observation, interviews, and documentation during the implementation of Field Work Practice (PKL) in the General Service unit of the Tanjung Raja Sub-district Office. The results show that government administrative services have been carried out through fairly systematic stages, starting from document submission, verification of document completeness, administrative recording, document processing, and ending with document delivery to the community. The services are also supported by officers who are sufficiently experienced, friendly, and communicative in assisting public administrative needs. However, the services provided have not been fully optimal because several obstacles are still found, such as limited facilities and infrastructure, administrative systems that are still largely manual, lack of clear service information, limited number of employees at certain times, and technical disruptions that affect the smoothness of administrative processes. This study concludes that the strategy for improving government administrative services at the Tanjung Raja Sub-district Office needs to be directed toward strengthening the professionalism of public officers, improving service information systems, utilizing information technology, and enhancing supporting facilities and infrastructure so that the quality of public services can continue*

*to improve.*

**Keywords:** *Service Strategy, Administrative Services, Public Services, Sub-Districts, Tanjung Raja Sub-District Office.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun administrasi. Di antara berbagai bentuk pelayanan tersebut, pelayanan administrasi pemerintahan memiliki posisi yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari, seperti pengurusan surat keterangan, legalisasi dokumen, pencatatan administrasi, dan berbagai layanan pemerintahan lainnya. Kualitas pelayanan administrasi yang baik akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel merupakan unsur penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance* (Lestari & Santoso, 2022).

Dalam perkembangan pemerintahan modern, pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai aktivitas rutin birokrasi, tetapi sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memberikan layanan yang efektif, efisien, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, mudah, dan jelas semakin meningkat seiring dengan perubahan sosial dan perkembangan teknologi. Karena itu, instansi pemerintahan dituntut untuk melakukan penyesuaian dalam sistem pelayanan agar dapat menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih responsif. Daraba et al. (2023) menegaskan bahwa pelayanan publik yang inovatif dan efisien menjadi indikator penting kemajuan suatu negara, dan di era digital pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, serta budaya inovasi dalam pelayanan publik.

Kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran yang strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan karena menjadi penghubung antara pemerintah kabupaten dengan pemerintah desa atau kelurahan serta masyarakat. Di tingkat kecamatan, masyarakat umumnya berhadapan langsung dengan aparatur pemerintah untuk mengurus berbagai kebutuhan administratif. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di kantor camat menjadi salah satu cerminan kualitas pelayanan publik pemerintah daerah secara keseluruhan. Penelitian Resti, Mulawarman, dan Diana (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu pelayanan, strategi pelayanan yang digunakan, dan kemampuan aparatur dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat.

Kantor Camat Tanjung Raja merupakan salah satu instansi pemerintahan di Kabupaten Ogan Ilir yang memiliki tugas dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi pemerintahan kepada masyarakat. Berdasarkan laporan PKL, kantor ini menjalankan fungsi pelayanan administratif, seperti pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pelayanan surat keterangan, legalisasi dokumen, pengarsipan administrasi, serta berbagai bentuk pelayanan umum lainnya sesuai dengan kewenangan kecamatan. Dalam pelaksanaan PKL, mahasiswa ditempatkan pada bagian pelayanan administrasi dan umum serta turut membantu berbagai aktivitas yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kantor camat bukan hanya berfungsi sebagai pusat koordinasi pemerintahan, tetapi juga sebagai garda terdepan pelayanan administrasi publik di tingkat wilayah.

Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Kerja Lapangan, pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja telah dilaksanakan melalui tahapan yang cukup sistematis, dimulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, pengolahan dokumen, hingga penandatanganan oleh pejabat yang

berwenang. Prosedur ini menunjukkan bahwa secara administratif pelayanan telah berjalan dengan tertib. Selain itu, pegawai juga telah berupaya memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Suryani, Gustini, dan Heriyana (2025) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor camat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Namun demikian, laporan PKL juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi optimalisasi pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja. Kendala tersebut antara lain keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, proses administrasi yang masih banyak dilakukan secara manual, kurangnya kejelasan informasi pelayanan, serta tingginya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada waktu tertentu. Selain itu, praktikan juga menghadapi kendala dalam memahami sistem administrasi dan alur kerja, serta menjumpai gangguan teknis seperti jaringan komputer yang kurang stabil. Kondisi semacam ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh sikap aparatur, tetapi juga oleh dukungan fasilitas, kejelasan sistem kerja, dan kesiapan infrastruktur pelayanan.

Dalam konteks pelayanan publik, strategi peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan perlu diarahkan pada upaya perbaikan yang menyentuh aspek sumber daya manusia, prosedur pelayanan, keterbukaan informasi, dan pemanfaatan teknologi. Peningkatan profesionalisme aparatur menjadi penting karena pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam berkomunikasi, memahami kebutuhan masyarakat, serta menjalankan prosedur pelayanan secara konsisten. Di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi juga perlu ditingkatkan agar proses administrasi menjadi lebih efisien dan tidak terlalu bergantung pada sistem manual. Daraba et al. (2023) menekankan bahwa pelayanan publik yang inovatif di era digital harus dibangun melalui investasi pada infrastruktur teknologi, penguatan kompetensi SDM, dan perluasan penggunaan sistem berbasis teknologi dalam pelayanan pemerintahan.

Selain perbaikan internal, strategi peningkatan pelayanan juga harus mempertimbangkan aspek transparansi dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Kejelasan informasi mengenai persyaratan, alur pelayanan, dan prosedur administrasi merupakan bagian penting dari pelayanan yang akuntabel. Apabila masyarakat memperoleh informasi yang jelas sejak awal, maka potensi terjadinya kesalahan berkas, keterlambatan proses, dan keluhan pelayanan dapat dikurangi. Dalam laporan PKL disebutkan bahwa peningkatan papan informasi dan sosialisasi persyaratan administrasi menjadi salah satu kebutuhan penting di Kantor Camat Tanjung Raja. Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan pada Kantor Camat Tanjung Raja, baik dari sisi pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, maupun upaya-upaya perbaikan yang dapat dilakukan agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Resti et al., 2024; Suryani et al., 2025).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk memahami secara mendalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan berdasarkan kondisi nyata di lapangan, sedangkan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis proses pelayanan, kendala yang dihadapi, serta strategi peningkatan pelayanan di Kantor Camat Tanjung Raja. Pendekatan ini relevan digunakan dalam kajian pelayanan publik karena mampu

menampilkan fenomena secara faktual, kontekstual, dan mendalam sesuai realitas lapangan (Villamin et al., 2024; Abdussamad et al., 2024).

Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir, yang beralamat di Jl. Lintas Timur, Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir. Waktu penelitian dilakukan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu sejak 08 Januari 2026 sampai 06 Februari 2026. Objek penelitian ini adalah pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja, khususnya pada bagian Pelayanan Umum (Pelum). Fokus penelitian diarahkan pada proses pelayanan administrasi, bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan, serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pemerintahan. Selama PKL, peneliti terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan dan administrasi, seperti pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, pelayanan pembuatan surat keterangan, legalisasi dokumen, serta membantu proses administrasi masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Wawancara dilakukan dengan pegawai yang berkaitan dengan pelayanan administrasi untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan, kendala, dan upaya perbaikan yang dilakukan. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan arsip, catatan kegiatan, dan dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pemerintahan. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan, mengelompokkan, mereduksi, dan menginterpretasikan data yang diperoleh untuk menjelaskan kondisi pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja secara sistematis. Penggunaan observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam penelitian kualitatif juga dinilai efektif untuk memperkuat ketajaman analisis dan validitas temuan lapangan (Villamin et al., 2024).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Penelitian**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja berfokus pada pelayanan umum dan kegiatan administrasi yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Selama pelaksanaan penelitian lapangan, aktivitas pelayanan yang diamati meliputi pengelolaan surat masuk dan surat keluar, pengarsipan dokumen, pelayanan pembuatan surat keterangan, legalisasi berkas, pelayanan pembuatan KTP, pencatatan data rekaman KTP, serta penyusunan laporan harian camat. Ragam kegiatan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Camat Tanjung Raja masih bertumpu pada pengelolaan dokumen dan pencatatan administratif sebagai inti pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Dari sisi prosedur, pelayanan administrasi pemerintahan telah dilaksanakan melalui tahapan yang cukup sistematis. Proses pelayanan dimulai dari penerimaan berkas masyarakat, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, pengolahan atau pengetikan dokumen, pemeriksaan ulang isi surat, pengajuan kepada pejabat yang berwenang untuk ditandatangani, pemberian stempel resmi, hingga penyerahan kembali dokumen kepada masyarakat. Pola kerja tersebut memperlihatkan bahwa secara prosedural pelayanan administrasi di Kantor Camat Tanjung Raja telah berjalan tertib dan mengikuti alur kerja yang jelas.

Selain aspek prosedural, hasil penelitian juga menunjukkan adanya upaya aparatur untuk memberikan pelayanan yang ramah dan komunikatif kepada masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan, masyarakat diarahkan sesuai kebutuhan administrasinya, dibantu memahami kelengkapan berkas, dan diberikan penjelasan mengenai proses yang harus

dilalui. Kondisi ini menjadi salah satu kekuatan internal kantor camat, sebagaimana terlihat pada hasil analisis SWOT yang menempatkan pengalaman aparatur, pelayanan yang ramah, struktur organisasi yang jelas, dan komitmen terhadap pelayanan yang adil sebagai modal utama dalam mendukung kualitas pelayanan administrasi pemerintahan.

Namun demikian, hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja belum sepenuhnya optimal. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, sistem administrasi yang masih banyak dilakukan secara manual, kurangnya papan informasi yang memuat alur dan persyaratan pelayanan secara jelas, jumlah pegawai yang terbatas pada waktu tertentu, serta gangguan teknis seperti jaringan komputer yang kurang stabil. Di samping itu, tingginya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam waktu yang bersamaan juga menyebabkan beban pelayanan meningkat dan berpotensi memperlambat proses administrasi.

Data kegiatan harian selama pelaksanaan PKL memperlihatkan bahwa jenis pelayanan yang paling dominan berkaitan dengan administrasi surat dan identitas kependudukan. Aktivitas seperti melegendakan surat keluar SKBD, melegendakan surat ahli waris, menulis data rekaman KTP, melayani pembuatan KTP, melegalisir berkas, serta mengarsipkan dokumen yang telah diproses muncul berulang dalam catatan harian. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi di Kantor Camat Tanjung Raja masih sangat didominasi oleh layanan berbasis dokumen fisik dan pencatatan manual, yang menuntut ketelitian tinggi serta konsistensi kerja aparatur.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa kendala-kendala pelayanan direspons melalui sejumlah upaya perbaikan pada level operasional. Upaya tersebut meliputi peningkatan koordinasi internal, pendalaman pemahaman terhadap prosedur kerja, peningkatan ketelitian dalam pencatatan administrasi, penyesuaian pekerjaan ketika terjadi gangguan teknis, serta pemberian informasi yang lebih jelas kepada masyarakat mengenai persyaratan dokumen. Meskipun langkah-langkah tersebut belum sepenuhnya menghilangkan hambatan pelayanan, upaya ini menunjukkan adanya kesadaran institusional untuk menjaga kelancaran pelayanan administrasi agar tetap berjalan secara tertib dan efektif.

## **2. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian, strategi peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan pada Kantor Camat Tanjung Raja dapat dipahami melalui tiga aspek utama, yaitu ketertiban prosedur pelayanan, kualitas aparatur pelayanan, dan dukungan sistem serta sarana pelayanan. Dari sisi prosedur, kantor camat telah memiliki alur kerja yang cukup jelas, mulai dari penerimaan berkas hingga penyerahan kembali dokumen kepada masyarakat. Ketertiban prosedural ini penting karena menjadi dasar bagi pelayanan publik yang akuntabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam kajian pelayanan publik, kejelasan prosedur merupakan unsur penting yang menentukan kualitas pelayanan karena memengaruhi kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan dan mengurangi potensi kesalahan administratif (Resti et al., 2024).

Meskipun demikian, pelayanan yang telah tersusun secara prosedural belum sepenuhnya didukung oleh sistem administrasi yang modern. Dominannya pekerjaan seperti pencatatan surat, pengarsipan berkas, dan penulisan data administratif menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Camat Tanjung Raja masih banyak bergantung pada mekanisme manual. Kondisi ini berpengaruh pada efisiensi kerja karena proses administrasi menjadi lebih lambat, rentan terhadap penumpukan dokumen, dan sangat bergantung pada ketelitian aparatur. Dalam konteks pelayanan publik modern, kondisi seperti ini menunjukkan perlunya transformasi sistem administrasi yang lebih berbasis teknologi agar proses

pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien. Daraba et al. (2023) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik di era digital menuntut penguatan infrastruktur teknologi dan pemanfaatan sistem informasi agar birokrasi dapat bekerja lebih efektif dan responsif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi tidak hanya ditentukan oleh prosedur, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara aparatur dan masyarakat. Sikap ramah, kemampuan menjelaskan persyaratan administrasi, dan kesediaan membantu masyarakat dalam proses pelayanan menjadi elemen penting dalam membentuk pengalaman pelayanan publik. Dalam praktiknya, masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari cepat atau lambatnya proses, tetapi juga dari sikap dan komunikasi aparatur saat memberikan layanan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Hulzannah dan Adni (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada kantor kecamatan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat, sehingga dimensi interaksi pelayanan menjadi aspek yang sangat menentukan.

Akan tetapi, kualitas interaksi pelayanan tersebut belum sepenuhnya ditopang oleh sistem informasi pelayanan yang memadai. Salah satu kelemahan yang ditemukan adalah kurangnya media informasi yang jelas mengenai alur dan persyaratan administrasi. Akibatnya, masyarakat masih sangat bergantung pada penjelasan langsung dari pegawai untuk memahami prosedur pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa transparansi pelayanan belum berjalan optimal. Padahal, dalam kerangka pelayanan publik yang baik, masyarakat seharusnya dapat memperoleh informasi dasar secara mudah, jelas, dan mandiri tanpa harus selalu bergantung pada komunikasi lisan. Oleh karena itu, penyediaan papan informasi, media pengumuman, atau sistem informasi pelayanan yang lebih terbuka menjadi bagian penting dari strategi peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan.

Dari sisi sumber daya manusia, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur di Kantor Camat Tanjung Raja memiliki beberapa kekuatan internal, antara lain pengalaman kerja, pembagian tugas yang cukup jelas, serta komitmen terhadap pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif. Akan tetapi, keterbatasan jumlah pegawai pada waktu tertentu tetap menjadi tantangan bagi kelancaran pelayanan. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan aparatur, baik dari segi kompetensi maupun ketersediaan tenaga. Dalam studi pelayanan publik, profesionalisme aparatur berhubungan langsung dengan kualitas layanan karena aparatur yang kompeten lebih mampu melaksanakan prosedur secara konsisten, mengelola beban kerja, dan merespons kebutuhan masyarakat secara tepat (Suryani et al., 2025).

Kendala teknis seperti jaringan komputer yang kurang stabil dan keterbatasan fasilitas juga menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan administrasi membutuhkan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan yang masih bertumpu pada dokumen fisik dan proses manual akan lebih mudah terganggu ketika volume masyarakat meningkat atau ketika sistem pendukung tidak berjalan dengan baik. Dalam kondisi demikian, beban kerja aparatur menjadi lebih tinggi dan waktu pelayanan berpotensi menjadi lebih lama. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi perlu diarahkan tidak hanya untuk mempercepat pencatatan dan pengarsipan, tetapi juga untuk memperkuat efisiensi keseluruhan alur pelayanan administrasi. Temuan ini selaras dengan berbagai kajian pelayanan publik mutakhir yang menempatkan digitalisasi sebagai salah satu strategi utama reformasi pelayanan birokrasi (Daraba et al., 2023).

Jika dirumuskan secara lebih spesifik, strategi peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja dapat diarahkan pada beberapa hal. Pertama, penguatan profesionalisme aparatur melalui peningkatan ketelitian, kedisiplinan, dan kemampuan komunikasi pelayanan. Kedua, pembenahan sistem informasi pelayanan melalui penyediaan informasi yang lebih jelas mengenai alur dan persyaratan administrasi.

Ketiga, pemanfaatan teknologi informasi secara bertahap untuk mendukung pencatatan, pengarsipan, dan pengolahan dokumen. Keempat, peningkatan sarana dan prasarana pendukung agar pelayanan tidak terhambat oleh keterbatasan teknis. Kelima, penguatan responsivitas pelayanan agar kebutuhan masyarakat dapat direspons secara lebih cepat dan tepat. Arah strategi ini sejalan dengan pembahasan pada laporan PKL yang menekankan perlunya peningkatan profesionalisme aparatur, pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan sosialisasi persyaratan administrasi kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja telah memiliki dasar prosedural dan kelembagaan yang cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek efektivitas operasional. Strategi peningkatan pelayanan tidak cukup hanya bertumpu pada prosedur yang telah ada, melainkan harus diarahkan pada pembenahan menyeluruh yang meliputi aparatur, sistem informasi, fasilitas pelayanan, dan pemanfaatan teknologi. Dengan pembenahan yang berkelanjutan, pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja berpotensi menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja telah berjalan melalui prosedur yang cukup tertib dan sistematis, mulai dari penerimaan berkas, pemeriksaan kelengkapan dokumen, pencatatan administrasi, pengolahan dokumen, hingga penyerahan kembali dokumen kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan tersebut juga didukung oleh aparatur yang cukup berpengalaman, komunikatif, dan memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang ramah serta tidak diskriminatif. Kondisi ini menunjukkan bahwa Kantor Camat Tanjung Raja telah memiliki dasar kelembagaan dan prosedural yang cukup baik dalam mendukung pelayanan administrasi pemerintahan.

Namun demikian, kualitas pelayanan administrasi pemerintahan di Kantor Camat Tanjung Raja belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini menemukan beberapa kendala utama, yaitu keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, sistem administrasi yang masih banyak dilakukan secara manual, kurangnya kejelasan informasi pelayanan, jumlah pegawai yang terbatas pada waktu tertentu, serta gangguan teknis seperti jaringan komputer yang kurang stabil. Selain itu, tingginya jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam waktu yang bersamaan juga memengaruhi kelancaran proses administrasi. Kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur, tetapi juga oleh kualitas sistem kerja, dukungan fasilitas, dan kesiapan aparatur dalam menghadapi dinamika pelayanan publik.

Dengan demikian, strategi peningkatan pelayanan administrasi pemerintahan pada Kantor Camat Tanjung Raja perlu diarahkan pada penguatan profesionalisme aparatur, perbaikan sistem informasi pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi secara bertahap, peningkatan sarana dan prasarana, serta penguatan sosialisasi persyaratan administrasi kepada masyarakat. Langkah-langkah tersebut penting agar pelayanan administrasi pemerintahan dapat berlangsung lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., Judijanto, L., Yusup, A., Tamrin, A. M. H., Rosyalita, D., & Herlis. (2024). Enhancing public service delivery through digital transformation: Challenges and opportunities in the era of e-government. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 22(2), 22539–22551. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.001601>
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Dewi, E. K., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Parinduri, R. Y., & Rika. (2025). Digital transformation in public services: Evaluation of e-government implementation in Indonesia. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(4).
- Hijrah, Nurmiati, & Fery. (2022). Implementasi good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Lariang Kabupaten Pasangkayu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 5(4).
- Hulzannah. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Pujud Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 8(4).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang road map sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional tahun 2020–2024.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2021 tentang standar pelayanan di lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023a). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023b). Laporan hasil pemantauan dan evaluasi kinerja unit penyelenggara pelayanan publik nasional tahun 2023.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2024). Laporan pelaksanaan evaluasi SPBE tahun 2024.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1). <https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134>
- Nella, M. (2025). Pengelolaan arsip dalam meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Sako Palembang. *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Sosial*.
- Pakarain, I. R., & Abdussamad, Z. (2022). Penguatan kapasitas kinerja aparatur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Provider: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 67–81.
- Rohmalia, F., & Nawangsari, E. R. (2025). Evaluasi kebijakan pada inovasi pelayanan “SIPENTOLMANIS” di Kecamatan Jetis Kabupaten Mojokerto. *Journal Publicuho*, 8(2), 863–873.
- Resti, Mulawarman, A., & Diana, A.-N. (2024). Analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Pasirwangi Kota Garut. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(1), 85–90. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i1.4139>
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan model SERVQUAL (service quality) dalam pelayanan publik: Studi kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845–860. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i2.4161>
- Suryani, A. N., Gustini, S., & Heriyana. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik Kantor Camat Kecamatan Keluang terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Manajemen Kompeten*, 8(1), 65–74.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya*

- Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, 9(2).
- Villamin, P., Lopez, V., Thapa, D. K., & Cleary, M. (2024). A worked example of qualitative descriptive design: A step-by-step guide for novice and early career researchers. *Journal of Advanced Nursing*. <https://doi.org/10.1111/jan.16481>
- Wijastuti, T., Wibowo, P., & Sulistio, E. (2022). Inovasi pelayanan publik pada pemerintah daerah di Indonesia. *Jurnal Borneo Administrator*, 18(3).