

**PERAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KECAMATAN BATU PUTIH  
KABUPATEN BERAU**

**Gilang Erhamsyah, Daryono Daryono**

**eJournal Administrasi Publik  
Volume 13, Nomor 1, 2025**

## HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Peran Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Batu Putih Kabupaten Berau.

Pengarang : Gilang Erhamsyah

NIM : 2002016020

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program Studi Administrasi Publik Fisip Unmul.

Samarinda, 22 Maret 2025

**Pembimbing,**



**Daryono, S.Sos., M.Si. Ph.D**  
**NIP. 19750416 200604 1 001**

---

*Bagian di bawah ini*

**DIISI OLEH ADMIN EJOURNAL ADMINISTRASI PUBLIK**

Identitas terbitan untuk artikel di atas

**Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik**

**Volume : 13**

**Nomor : 1**

**Tahun : 2025**

**Halaman : 242-254**

# PERAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN BATU PUTIH KABUPATEN BERAU

Gilang Erhamsyah <sup>1</sup>, Daryono <sup>2</sup>

## **Abstrak**

*Kepemimpinan camat memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, terutama dalam memastikan efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Batu Putih, Kabupaten Berau, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Fokus penelitian meliputi pengawasan kerja, komunikasi, motivasi, dan pengambilan keputusan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan camat berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengawasan kerja yang ketat, komunikasi yang efektif, pemberian motivasi kepada aparatur, serta pengambilan keputusan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam implementasi kepemimpinan camat, seperti terbatasnya sumber daya manusia, keterbatasan infrastruktur pelayanan, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai prosedur administrasi. Penelitian ini menegaskan bahwa kepemimpinan camat yang adaptif dan inovatif dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih sistematis dalam penguatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi dalam digitalisasi layanan, serta peningkatan edukasi kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan publik guna mencapai layanan yang lebih responsif dan berkualitas.*

**Kata Kunci :** *Camat, Kepemimpinan, Pelayanan Publik*

## **Pendahuluan**

Pelayanan Publik merupakan elemen esensial dalam tata kelola pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: [gilangerhamsyah460@gmail.com](mailto:gilangerhamsyah460@gmail.com)

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

transparan, efektif, dan efisien. Pemerintah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, bertanggung jawab dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diakses secara luas oleh masyarakat dengan kualitas yang optimal. Kecamatan sebagai bagian dari pemerintahan daerah memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik, khususnya dalam aspek administrasi kependudukan, perizinan, serta berbagai layanan sosial lainnya.

Kecamatan Batu Putih, Kabupaten Berau, merupakan salah satu wilayah yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat efektivitas pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemanfaatan teknologi dalam administrasi pelayanan, serta rendahnya tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur layanan yang tersedia. Oleh karena itu, kepemimpinan camat sebagai pemegang otoritas tertinggi di kecamatan menjadi faktor kunci dalam mendorong perubahan dan peningkatan kualitas layanan publik.

Peran kepemimpinan camat dalam pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti pengawasan terhadap pelaksanaan kebijakan, komunikasi dengan masyarakat dan perangkat kecamatan, pemberian motivasi kepada aparatur pelayanan, serta pengambilan keputusan strategis yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti keterbatasan infrastruktur, prosedur birokrasi yang kompleks, serta resistensi terhadap perubahan dalam sistem pelayanan publik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana peran kepemimpinan camat di kecamatan Batu Putih dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, (2) Apa saja faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam peningkatan pelayanan publik di kecamatan Batu Putih.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Pelayanan Publik***

Sellang (2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan layanan semua warga negara dan penduduk, sesuai dengan aturan dan peraturan, terkait dengan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik. Rachman (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas dan tanggung jawab pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian tujuan dan sasaran melalui prosedur dan tata cara pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat umum.

Dari pendapat para ahli di atas, pelayanan publik dapat diartikan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus dilakukan sesuai aturan yang

berlaku. Untuk mencapai kualitas yang optimal, pelayanan publik harus berlandaskan prinsip akuntabilitas dan responsibilitas, dengan menekankan efektivitas, transparansi, serta prosedur yang sederhana dan mudah diakses. Reformasi dalam sistem pelayanan diperlukan guna menghindari birokrasi yang berbelit-belit, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dengan cepat, tepat, dan efisien. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

### ***Kepemimpinan***

Menurut Silva (2016) menyimpulkan kepemimpinan adalah ide yang berkembang, tetapi dapat didefinisikan dengan memuaskan sebagai "proses pengaruh interaktif yang terjadi ketika, dalam konteks tertentu, beberapa orang menerima seseorang sebagai pemimpin mereka untuk mencapai tujuan bersama." Definisi ini tampaknya sesuai dengan konsep kepemimpinan kontemporer, yang memberikan peran yang sangat penting kepada pemimpin, pengikut, dan konteks dalam proses kepemimpinan.

Menurut (Prasinta et al., 2024) Bermula dari kata "pimpin", kepemimpinan memiliki arti mengarahkan, membina atau mengatur, menuntun, dan juga menunjukkan dan mempengaruhi. Pemimpin bertanggung jawab secara fisik dan spiritual terhadap keberhasilan kegiatan kerja yang mereka pimpin. Oleh karena itu, menjadi pemimpin itu sulit dan tidak semua orang melakukannya dengan cara yang sama

Berdasarkan pemaparan teori di atas, kepemimpinan dapat disimpulkan sebagai suatu proses interaksi dan pengaruh yang terjadi dalam suatu konteks tertentu, di mana individu atau kelompok menerima seseorang sebagai pemimpin untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam kepemimpinan banyak sekali aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam suatu organisasi, untuk semua berjalan sebagaimana mestinya sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan, peneliti akan menjelaskan 4 variabel yang menjadi dasar peran pemimpin berjalan dengan maksimal:

#### ***1. Pengawasan Kerja***

Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang paling esensial, sebaik apa pun pekerjaan yang dilaksanakan tanpa adanya pengawasan tidak dapat dikatakan berhasil. Pengawasan yang berhubungan dengan tindakan atau usaha penyelamatan jalannya suatu organisasi ke arah tujuan yang diinginkan yakni tujuan yang telah direncanakan. Seorang manajer yang melakukan tugas pengawasan haruslah sungguh-sungguh mengerti arti dan tujuan daripada pelaksanaan tugas pengawasan. Pengawasan dapat didefinisikan sebagai proses untuk "menjamin" bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai (Effendi 2020:223). Pengawasan adalah usaha sistematis oleh manajemen bisnis untuk membandingkan kinerja dengan standar, rencana, atau tujuan yang telah ditentukan, serta mengambil tindakan penyembuhan untuk

memastikan sumber daya manusia digunakan seefektif dan seefisien mungkin (Mukarom & Laksana 2015:156).

## 2. **Cara Berkomunikasi**

Makna komunikasi berasal dari kata "communio" yang berarti "menguatkan, memastikan"; "communis" yang berarti "umum, universal, sama"; "communitas" yang berarti "komunitas" Mikulowski-Pomorski. Jadi secara etimologis, komunikasi berarti mengusahakan agar tercipta pemahaman yang sama dengan orang lain. Rogala dalam (Rahayu&Juwono 2019:294).

## 3. **Pemberian Motivasi**

Menurut Chung & Meggison menyatakan bahwa "*Motivation is defined as/goal-directed behavior. It concerns the level of effort one exerts in pursuing a goal ... it is closely performance*" (motivasi dirumuskan sebagai perilaku yang ditujukan pada sasaran. Motivasi berkaitan dengan tingkat usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam mengejar suatu tujuan ... motivasi berkaitan erat dengan kepuasan dan performansi pekerjaan (Chung & Meggison dalam Irham, 2014:190). Disisi lain menurut Santoso Soroso "Motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam suatu cara yang diarahkan kepada tujuan spesifik tertentu (specific goal directed way) (Santoso Soroso dalam Irham, 2014: 191).

## 4. **Pengambilan Keputusan**

Jika seorang pemimpin memiliki kemampuan pengambilan keputusan namun tidak memiliki kapasitas untuk mengelola keputusan tersebut secara efektif, itu menunjukkan bahwa pemimpin tersebut dapat merumuskan keputusan tetapi tidak dapat mengawasi pelaksanaannya. Kualitas individu dapat mempengaruhi setiap proses pengambilan keputusan secara signifikan. (Irham, 2014: 50-67). Selama konflik, pengambilan keputusan pemimpin dapat berdampak buruk pada salah satu pihak yang terlibat. Keputusan tersebut muncul setelah perdebatan antara dua pihak. Dalam pengambilan keputusan kadang-kadang menghadapi tantangan yang ditandai dengan kondisi masa depan yang tidak jelas namun, hal ini memungkinkan untuk memperkirakan kemungkinan terjadinya kondisi tersebut. Probabilitas terjadinya suatu situasi dapat ditentukan oleh frekuensi suatu peristiwa atau pengalaman berulang pengambil keputusan dengan masalah tersebut (Irham, 2014:84).

## **Peran**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (2014) Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi.

Menurut Syamsir (2014) terminologi, peran adalah sekumpulan tindakan yang diharapkan dilakukan oleh orang yang berada dalam posisi tertentu dimasyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut "role" yang definisinya adalah "person's task or duty in undertaking". Artinya "tugas atau kewajiban seseorang

dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Peran mewakili kumpulan tindakan yang diharapkan dilakukan oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Namun, peranan adalah apa yang dilakukan seseorang dalam suatu peristiwa.

Berdasarkan pemaparan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa peran merupakan serangkaian tindakan atau kewajiban yang dijalankan oleh seseorang sesuai dengan kedudukan atau status sosialnya dalam masyarakat maupun organisasi. Peran mencerminkan harapan terhadap individu yang menduduki posisi tertentu, baik dalam aspek sosial maupun profesional. Sementara itu, peranan lebih menitikberatkan pada tindakan nyata yang dilakukan seseorang dalam suatu situasi atau peristiwa.

### ***Pelayanan Publik***

Sellang (2016) mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan layanan semua warga negara dan penduduk, sesuai dengan aturan dan peraturan, terkait dengan barang, jasa, dan/atau layanan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik.

Rachman (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas dan responsibilitas pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian tujuan dan sasaran melalui prosedur dan tata cara pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat umum.

Interpretasi dari penjelasan di atas adalah bahwa pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku, menurut penjelasan di atas. Pelayanan profesional harus berlandaskan akuntabilitas dan responsibilitas, dengan prosedur yang sederhana, cepat, dan tidak berbelit. Transparansi tentang persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian juga penting untuk meningkatkan efektivitas layanan dan kepercayaan masyarakat.

### ***Definisi Konsepsional***

Kepemimpinan camat dalam administrasi publik mencakup pengawasan kerja, komunikasi, pemberian motivasi, dan pengambilan keputusan, yang berfungsi untuk memastikan efektivitas pelayanan publik serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik dalam konteks ini merujuk pada upaya pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas. Dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh faktor kepemimpinan, sumber daya manusia, regulasi birokrasi, serta tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur administrasi. Oleh karena itu, kepemimpinan camat memiliki peran strategis dalam mengoordinasikan kebijakan, mengoptimalkan sumber daya, serta mengatasi hambatan dalam pelayanan publik guna mewujudkan birokrasi yang lebih responsif dan profesional.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Bagaimana peran kepemimpinan camat di kecamatan Batu Putih dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, (2) Apa saja faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam peningkatan pelayanan publik di kecamatan Batu Putih.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial dalam konteks pelayanan publik di Kecamatan Batu Putih. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai peran kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian kualitatif bersifat eksploratif dan berfokus pada analisis mendalam terhadap interaksi sosial dan pengaruh kepemimpinan dalam pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### ***Peran Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Pelayanan Publik***

Kepemimpinan camat di Kecamatan Batu Putih merupakan elemen vital dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian, peran ini mencakup pengawasan kerja, komunikasi, pemberian motivasi, dan pengambilan keputusan. Semua aspek ini saling berkaitan untuk mencapai tujuan organisasi.

#### ***1. Pengawasan Kerja***

Pengawasan kerja yang dilakukan oleh camat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Batu Putih berperan penting dalam memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Penjelasan yang dikemukakan oleh Effendi (2020) fungsi manajemen yang paling esensial, sebaik apa pun pekerjaan yang dilaksanakan tanpa adanya pengawasan tidak dapat dikatakan berhasil.

Mukarom & Laksana (2015) menjelaskan bahwa Pengawasan yang sistematis dan direncanakan dengan cermat menjamin bahwa organisasi berfungsi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan., memungkinkan pelaksanaan langkah-langkah korektif yang penting secara tepat waktu.

Berdasarkan hasil penelitian, pengawasan kerja yang dilakukan oleh camat di Kecamatan Batu Putih dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini terlihat dari adanya evaluasi rutin terhadap pegawai kecamatan serta pemberian arahan yang berkelanjutan guna meningkatkan kedisiplinan dan kinerja aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Wawancara dengan aparatur kecamatan

menunjukkan bahwa camat secara aktif melakukan pemantauan terhadap proses pelayanan, baik melalui pertemuan langsung maupun melalui laporan berkala yang disampaikan oleh masing-masing bidang pelayanan.

## **2. Cara Berkomunikasi**

Dalam proses komunikasi yang dilakukan Camat Batu Putih menerapkan prinsip transparansi dalam berinteraksi dengan stafnya. Menurut Efendi (2020) komunikasi merupakan proses di mana individu menyampaikan pengetahuan melalui ide atau informasi. Komunikasi ini berkaitan dengan kemampuan individu atau organisasi untuk mengekspresikan emosi, ide, dan niat mereka kepada orang lain. Komunikasi yang efektif sangat penting untuk membangun hubungan yang positif dan produktif di antara individu atau kelompok dalam sebuah organisasi.

Dalam Pendapat Nurracmah (2024) menunjukkan dalam penelitiannya bahwa taktik komunikasi yang efisien memfasilitasi pengembangan hubungan interpersonal yang positif. Saat saya mendengarkan dengan penuh perhatian, saya dapat melihat kekhawatiran di wajah rekan kerja saya, dan saat dia berbagi, ikatan kami semakin kuat, seolah-olah kata-katanya membangun jembatan antara kami. Taktik-taktik ini dapat meningkatkan hubungan antarpribadi, baik dalam lingkungan profesional maupun dalam konteks sosial lainnya.

Dalam pelaksanaan cara berkomunikasi dikantor kecamatan Batu Putih telah mendorong hubungan yang ramah dan produktif melalui komunikasi yang baik, baik secara internal maupun dengan desa-desa di sekitarnya. Kepala Kecamatan Batu Putih telah mendorong Kepala Kecamatan Batu Putih telah meningkatkan kepercayaan, efisiensi dalam pemecahan masalah, dan kualitas layanan publik melalui pendekatan yang terbuka, penuh kasih, dan kolaboratif. Gaya kepemimpinan yang inklusif dan partisipatif ini telah muncul sebagai pendekatan signifikan dalam manajemen komunikasi di pemerintahan lokal, meningkatkan hubungan antar pemangku kepentingan dan memperbaiki efektivitas layanan masyarakat.

## **3. Pemberian Motivasi**

Menurut Effendi (2020) ia berpendapat bahwa motivasi menjelaskan intensitas, arah, dan tekad seseorang dalam mengejar tujuan mereka. Motivasi adalah faktor penting dalam menginspirasi individu untuk berusaha lebih keras dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Selain itu, studi oleh (Antika et al., 2021) menunjukkan bahwa kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja dan disiplin. Pegawai yang menunjukkan motivasi kerja dan disiplin yang tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Penelitian ini menyoroti pentingnya memberikan insentif yang sesuai di dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja pegawai dan mencapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa Penerapan insentif yang sesuai dan terarah di Kecamatan Batu Putih secara efektif telah meningkatkan kinerja staf dan kualitas layanan publik. Melalui integrasi bantuan,

panduan eksplisit, dan pemberdayaan staf, Kepala Kecamatan Batu Putih secara efektif memupuk hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan produktivitas. Model kepemimpinan transformatif ini telah muncul sebagai hal yang penting untuk membangun sistem pelayanan publik yang responsif dan efisien, sambil juga secara optimal memenuhi tuntutan masyarakat.

#### **4. Pengambilan Keputusan**

Menurut Effendi (2020) menegaskan bahwa pengambilan keputusan adalah langkah kritis bagi manajer dalam melaksanakan fungsi perencanaan, karena keputusan tersebut menentukan arah strategis organisasi dan mempengaruhi keberhasilan jangka panjang. Keputusan yang diambil memiliki implikasi jangka panjang yang signifikan terhadap arah strategis dan keberhasilan organisasi.

Selain itu, studi oleh (Anggraini et al., 2023) menunjukkan bahwa pengambilan keputusan yang efektif secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Keputusan yang tepat dalam layanan publik memfasilitasi proses operasional dan menjamin bahwa pihak yang melaksanakan prosedur sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan camat di Kecamatan Batu Putih memiliki peran yang sangat strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam proses pengambilan keputusan. Keputusan yang diambil oleh camat selalu didasarkan pada analisis mendalam terhadap berbagai faktor, termasuk pertimbangan hukum, aspirasi masyarakat, serta ketersediaan sumber daya. komunikasi yang dijalankan oleh camat dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk instansi pemerintah, masyarakat, serta sektor swasta, menjadi elemen kunci dalam memastikan kebijakan yang diambil dapat berjalan secara optimal. Namun, penelitian juga menemukan bahwa birokrasi yang kompleks dan regulasi yang berbelit masih menjadi kendala utama dalam percepatan pelayanan publik. Proses pengambilan keputusan sering kali terhambat oleh regulasi yang membutuhkan prosedur administratif yang panjang.

Kepemimpinan camat di kecamatan Batu Putih memiliki pengaruh besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai pihak dan didukung oleh komunikasi yang efektif. Meskipun masih terdapat kendala dalam bentuk birokrasi yang kompleks serta tantangan dalam menghadapi keberagaman karakter masyarakat, strategi kepemimpinan yang adaptif dan berbasis partisipasi dapat menjadi solusi untuk mengoptimalkan pelayanan publik.

### ***Faktor Penghambat dalam Peningkatan Pelayanan Publik***

#### ***1. Sumber Daya Manusia SDM***

Keterbatasan sumber daya manusia memaksa pegawai saat ini untuk melakukan multitasking, yang mengurangi fokus dan efisiensi karena mereka harus membagi perhatian di antara berbagai tugas. Selain itu, distribusi sumber

daya manusia yang tidak seimbang menyebabkan alokasi beban kerja yang tidak optimal. pegawai menghadapi kesulitan yang signifikan akibat kekurangan personel operasional di sektor pelayanan umum, yang mengakibatkan penurunan efikasi layanan. Menurut proyeksi kebutuhan, tambahan empat hingga enam personel diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan dengan efisien, mencakup penyambutan tamu, layanan PATEN, dan distribusi administrasi.

## **2. Pendidikan**

Di Kecamatan Batu Putih, pendidikan yang tidak memadai dari personel tingkat desa telah muncul sebagai hambatan utama dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Mayoritas administrator desa hanya memiliki ijazah sekolah menengah atas, yang membatasi pemahaman mereka tentang manajemen administrasi desa, termasuk manajemen keuangan dan sistem administrasi lainnya. Situasi ini diperburuk oleh tidak adanya pelatihan atau pendidikan lanjutan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten, yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan keterampilan personal desa.

## **3. Sarana dan Prasarana**

fasilitas dan infrastruktur yang kurang memadai mengurangi efektivitas layanan dan langsung mempengaruhi tingkat kepuasan publik. Area layanan yang tidak memadai, kurangnya peralatan kerja yang cukup, dan kondisi kantor yang tidak standar menunjukkan dalam memberikan layanan kurang maksimal. Akibatnya, meskipun dedikasi kuat dari pegawai dan pemimpin kecamatan untuk memberikan layanan yang optimal, masyarakat merasa kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Ini dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap kemampuan pemerintah kecamatan untuk memberikan layanan yang efisien dan responsif.

## **4. Respon masyarakat terhadap pemerintah**

Peran kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batu Putih sangat bergantung pada kemampuannya dalam merespons umpan balik masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam memperbaiki sistem pelayanan publik melalui pendekatan yang lebih adaptif, inovatif, serta berbasis kebutuhan masyarakat agar kebijakan yang diterapkan dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **5. Pemahaman Masyarakat Mengenai Jam Pelayanan Kantor Kecamatan Batu Putih**

Berdasarkan hasil analisis pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa Pemahaman masyarakat terhadap jam pelayanan Kantor Kecamatan Batu Putih sangat dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi dan akses informasi. Meskipun SOP telah ditetapkan, kurangnya penyebaran informasi yang tepat menyebabkan kesulitan bagi masyarakat dalam memahami prosedur layanan. Faktor lain seperti tingkat pendidikan dan literasi digital yang rendah juga turut mempengaruhi. Dengan perbaikan sistem informasi dan transparansi layanan, diharapkan kepercayaan serta partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik meningkat.

## **6. Pemerataan Jaringan Internet**

Peningkatan infrastruktur teknologi ini akan menciptakan potensi untuk mengoptimalkan layanan online, yang seharusnya menjadi komponen dasar dari sistem layanan publik yang lebih kontemporer dan efisien. Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan infrastruktur jaringan internet di Kecamatan Batu Putih sangat penting untuk memfasilitasi transformasi digital dan mencapai layanan publik yang lebih responsif, transparan, dan inklusif. Pendekatan-pendekatan ini diharapkan dapat mengurangi kesenjangan digital saat ini dan secara signifikan meningkatkan kualitas layanan publik di masa depan.

## **Penutup**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peran Kepemimpinan Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Batu Putih kabupaten Berau antara lain:
  - a. Pengawasan kerja yang dilakukan oleh camat Batu Putih sudah baik. Camat menjaga hubungan yang baik antara pegawai di kantor dan desa-desa di kecamatan.
  - b. Cara Komunikasi yang dijalin antara camat dan staf serta pemerintahan desa di kecamatan Batu Putih baik. Camat memastikan setiap permasalahan diselesaikan melalui musyawarah, baik dalam rapat internal maupun dengan melibatkan kepala desa dan staf terkait.
  - c. Pemberian Motivasi di kecamatan melalui Kepala Camat baik. Kepala Camat Batu Putih memberikan dukungan yang kuat kepada para pegawai kecamatan.
  - d. Pengambilan Keputusan yang dilakukan kepala Camat Batu Putih cukup, Kepemimpinan camat di Kecamatan Batu Putih berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik melalui keputusan strategis, komunikasi efektif, dan keterlibatan pemangku kepentingan. Namun, birokrasi yang kompleks masih menjadi kendala, sehingga diperlukan reformasi prosedural untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan.
2. Faktor-faktor yang memperkuat kualitas pelayanan publik di kecamatan Batu kabupaten Berau antara lain:
  - a. Sumber Daya Manusia (SDM), SDM di kantor Kecamatan Batu Putih tidak berkinerja optimal dalam memberikan pelayanan publik. Terlihat dari hasil wawancara maupun data yang diperoleh oleh peneliti tidak berjalan jalan maksimal sebagaimana mestinya. Kantor Kecamatan Batu Putih menderita kekurangan pegawai, memaksa beberapa staf untuk mengambil banyak peran. Situasi ini menyebabkan inefisiensi dan kurangnya responsif dalam penyampaian layanan publik, yang tidak memenuhi standar masyarakat.

- b. Pendidikan, Tingkat pendidikan pegawai di Kecamatan Batu Putih kurang optimal, terbukti dengan rendahnya jumlah lulusan di antara staf. Kekurangan ini, ditambah dengan tingkat pendidikan umum di masyarakat, menghambat pelaksanaan pelayanan publik yang efektif.
- c. Sarana dan Prasarana, Infrastruktur di Kecamatan Batu Putih tidak memadai untuk memberikan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat. Terlihat dari hasil fakta di lapangan dan keterangan para pegawai terkait bahwa kekurangan sarana dan prasarana seperti atap bocor, kurangnya perangkat elektronik dalam memproses pelayanan seperti tidak ada komputer, printer maupun AC bisa memberikan rasa nyaman baik para pelaksana pelayan publik maupun masyarakat yang datang ke kantor kecamatan. sarana dan prasarana harus sangat diperhatikan mengingat data yang dipaparkan sebelumnya kurangnya pemahaman dan tingkat pendidikan di lingkungan masyarakat Batu Putih mengakibatkan beberapa masyarakat datang langsung ke kantor kecamatan walaupun beberapa layanan seperti data kependudukan dilakukan secara Online
- d. Respon Masyarakat, Kecamatan Batu Putih perlu meningkatkan keterlibatan dan responsif masyarakat terhadap inisiatif pemerintah daerah. Dalam hal ini yang mempengaruhi respon tiap-tiap masyarakat yaitu sifat, karakteristik maupun keragaman lapisan masyarakat yang mengakibatkan responden masyarakat terhadap masyarakat berbeda-beda
- e. Pemahaman masyarakat Mengenai Jam pelayanan kantor Kecamatan Batu putih, Pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan publik di Kecamatan Batu Putih terbatas, sebagian karena literatur birokrasi yang tidak memadai. Hal ini mengakibatkan permintaan pelayanan publik tidak tepat waktu dan di tempat yang seharusnya, sehingga pelayanan publik di Kecamatan Batu Putih tidak maksimal.
- f. Pemerataan Jaringan Internet: Distribusi akses internet masih kurang optimal, dibuktikan dengan data dan wawancara dengan berbagai sumber. Beberapa daerah masih mengalami blind spot jaringan dan ketidakstabilan kecepatan internet, sehingga beberapa staf desa harus pergi ke daerah lain untuk melakukan pelaporan secara digital.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa langkah yang dapat diterapkan untuk meningkatkan peran camat dalam pelayanan publik di Kecamatan Batu Putih sebagai berikut:

1. Camat perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan pelatihan dan pengembangan SDM pegawai kecamatan melalui pelatihan berkelanjutan yang mencakup keterampilan teknis, manajerial, dan pelayanan publik.
2. Dalam upaya meningkatkan sarana dan prasarana, pemerintah daerah harus segera meningkatkan fasilitas fisik dan teknologi di kantor kecamatan.

3. Camat harus meningkatkan komunikasi dengan masyarakat melalui media sosial dan aplikasi pesan instan, serta menyediakan jalur pengaduan atau forum diskusi Online yang mudah diakses.
4. Peningkatan peran kepala camat dalam hal pengawasan ke seluruh pegawai kecamatan, pegawai di tiap kantor desa-desa yang berkaitan dengan hubungan masyarakat (HUMAS) hingga tingkat bawah yaitu RT dengan salah satu cara sosialisasi kepada masyarakat tentang prosedur pelayanan sangat diperlukan melalui kampanye informasi di media sosial, brosur, dan pertemuan komunitas yang ada maupun melibatkan tokoh masyarakat.
5. Peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Batu Putih memerlukan penyederhanaan birokrasi maupun transparansi kebijakan. Partisipasi masyarakat harus diperkuat melalui forum diskusi. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan juga penting guna menciptakan kebijakan yang lebih inklusif dan efektif, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan transparan.
6. Camat perlu bekerja sama dengan pemerintah daerah maupun instansi terkait untuk meningkatkan kualitas jaringan internet di kecamatan sebagai bagian dari upaya peningkatan infrastruktur teknologi.

### Daftar Pustaka

- Alberto Silva. (2016). *What is leadership? Journal of Business Studies Quarterly*, 8(1), 1–5. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2006.10.002>
- Anisafa Angraini, Ika Krismawati Rohdianan, & Siprianus Nadin. (2023). *Pengaruh Gaya Kinerja Pada Pengambilan Keputusan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Seminar Kota Surabaya*. *Jurnal Inovasi Sektor*, 3(1), 105–114. <https://www.researchgate.net/publication/382705415>
- Departemen Pendidikan Nasional. (2014). *Kamus besar bahasa Indonesia (Edisi Keempat)*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dian Jani Prasinta, Jarkami, & Emanuel B. S. Kase. (2023). *Strategi Kepemimpinan* (Eko Suncaka, Ed.; 1st ed.). CV. Triple Konsultan.
- Irham. (2014). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed., Vol. 01). SAGE.
- Nurindah Dwi Antika, Mujita Fajar Nataraningtyas, Elok Venanda Tessa Lonikat, & Jojok Dwiridotjahjono. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Displin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(2), 99–108. <https://journal.ipb.ac.id/index.php/jmo/article/view/33868>
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik* (T. Media, Ed.; 1st ed.). Tahta Media Group.
- Rahayu, A. Y. S., & Juwono, V. (2018). *Birokrasi dan Governance Teori, Konsep dan Aplikasinya*. Rajawali Pers.

- Kamaruddin Sellang. (2016). *Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya* (pp. 1–229). Ombak.  
[https://www.researchgate.net/publication/331341122\\_ADMINISTRASI\\_DAN\\_PELAYANAN\\_PUBLIK\\_Antara\\_Teori\\_dan\\_Aplikasi](https://www.researchgate.net/publication/331341122_ADMINISTRASI_DAN_PELAYANAN_PUBLIK_Antara_Teori_dan_Aplikasi)
- Sitti Nurrachmah. (2024). Analisis Strategi Komunikasi Dalam Membangun Hubungan Interpersonal Yang Efektif. *Jurnal Inovasi Global*, 2(2), 265–275. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i2.60>
- Syamsir, T. (2014). *Organisasi & Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Bandung: Alfabeta, 86.
- Usman Effendi. (2020). *Asas Manajemen* (2nd ed., Vol. 4). Rajawali Pers.
- Zaenal Mukarom, & Muhibudin Wijaya Laksana. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik* (B. A. Saebani, Ed.; 3rd ed.). cv pustaka setia.