



Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara

Effectiveness of Public Services at The Sub-District Office of Mazino District, South Nias Regency North Sumatra Province

Takdir Loi & Bahrum Jamil

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Pelayanan publik yang efektif merupakan pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Namun, implementasinya di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai tantangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Mazino, Kabupaten Nias Selatan, serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikannya. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode yuridis empiris, data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan masih memerlukan peningkatan agar lebih selaras dengan Perda Kabupaten Nias Selatan No. 12 Tahun 2017. Beberapa aspek, seperti kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, keadilan layanan, dan transparansi, masih menghadapi tantangan dalam penerapannya. Kondisi ini mengindikasikan perlunya upaya berkelanjutan untuk memperbaiki mekanisme pelayanan, sehingga dapat semakin memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat. Research gap penelitian ini terletak pada kurangnya kajian empiris terkait implementasi regulasi daerah terhadap kualitas layanan di tingkat kecamatan. Kontribusi penelitian ini adalah memberikan pemahaman kontekstual tentang hambatan struktural dan operasional yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Implikasi praktisnya menekankan perlunya penguatan pengawasan, peningkatan kapasitas aparatur, dan sosialisasi berkelanjutan untuk mendorong pelayanan yang lebih responsif, adil, dan akuntabel di daerah.

Kata Kunci: Efektivitas; Pelayanan Publik; Kantor Camat; Administrasi Publik.

Abstract

Effective public service is a key pillar in realizing good governance. However, its implementation at the sub-district level still faces various challenges. This study aims to analyze the effectiveness of public service delivery at the Mazino Sub-District Office, South Nias Regency, and to identify existing obstacles and improvement efforts. Using a qualitative approach with an empirical juridical method, data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The research findings indicate that the effectiveness of public services still requires improvement to be more aligned with South Nias Regency Regulation No. 12 of 2017. Several aspects, such as the simplicity of procedures, timeliness, fairness of services, and transparency, continue to face challenges in their implementation. This condition suggests the need for continuous efforts to enhance service mechanisms so that they can better meet the needs and expectations of the community. The identified research gap lies in the lack of empirical studies linking the implementation of regional regulations to the quality of services at the sub-district level. This study contributes by providing contextual insights into the structural and operational barriers affecting public service quality. Its practical implications emphasize the need to strengthen supervision, enhance the capacity of government personnel, and conduct continuous public outreach to promote more responsive, fair, and accountable local public services.

Keywords: Effectiveness; Public Service; Sub-District Office; and Public Administration.

How to Cite: Loi, T., & Jamil, B., (2025). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 7(2): 275-282.

*E-mail: tadiusloitadi@gmail.com

ISSN 2722-1148 (Online)



PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dan menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara. Dalam konteks modern, kualitas pelayanan publik tidak hanya dilihat dari output, tetapi juga dari proses yang berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan efisiensi (Dwiyanto, 2018). Hal ini sejalan dengan paradigma *good governance* yang menekankan peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di tengah tantangan globalisasi yang semakin kompleks (Sedarmayanti, 2017).

Di Indonesia, komitmen terhadap pelayanan publik yang berkualitas telah ditegaskan dalam berbagai regulasi. Salah satunya adalah Peraturan Daerah Kabupaten Nias Selatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggara Pemerintah Daerah, yang menekankan kewajiban pemerintah untuk melayani masyarakat secara terintegrasi dan berkesinambungan. Regulasi ini bertujuan memenuhi harapan publik terhadap kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip *good governance*, sehingga dapat meningkatkan legitimasi dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah (Sutopo, 2020).

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pasal 17 undang-undang ini menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan sekaligus acuan penilaian mutu. Disebutkan bahwa pelayanan publik yang baik harus efisien, yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat melalui prosedur yang singkat, cepat, tepat, transparan, dan memuaskan (Kemenpan-RB, 2019). Dengan demikian, regulasi tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi instrumen penting dalam memperkuat hubungan timbal balik antara negara dan masyarakat.

Namun, realitas di lapangan sering kali menunjukkan kondisi yang kontras dengan harapan normatif tersebut. Pelayanan publik saat ini masih sering dirasakan kompleks, lambat, mahal, sulit dilaksanakan, serta lemah dan melelahkan, sehingga belum mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas yang diharapkan (Dwiyanto, 2018). Disparitas antara mandat hukum dan praktik di lapangan ini mencerminkan kesenjangan implementasi kebijakan publik yang signifikan, yang terbukti dari banyaknya pengaduan dan keluhan yang disampaikan masyarakat, baik secara langsung maupun melalui kanal formal dan nonformal (Wahyudi, 2020).

Fenomena ini terjadi karena masyarakat belum sepenuhnya diposisikan sebagai pihak yang benar-benar dilayani, melainkan sering kali diperlakukan sebagai objek birokrasi. Situasi tersebut berdampak negatif terhadap perkembangan kualitas pelayanan publik, antara lain terabaikannya inovasi pelayanan, lemahnya motivasi aparatur untuk melakukan pembaruan, serta minimnya insentif pemerintah dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan (Hardiansyah, 2018). Pada akhirnya, kualitas pelayanan publik menjadi cerminan langsung kinerja pemerintah di mata masyarakat, karena publik merasakan dampaknya secara nyata (Dwiyanto, 2017).

Dalam konteks lokal, Kantor Camat Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara, merupakan salah satu organisasi pemerintahan terdekat yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Camat sebagai perangkat daerah memiliki peran strategis dalam mendorong keberhasilan pembangunan otonomi daerah, melakukan koordinasi, serta memberikan pelayanan administratif (Solekhan, 2016). Observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan publik di wilayah ini, khususnya di Desa Hilizalootano, masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa masyarakat menyampaikan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan, termasuk aspek kedisiplinan aparatur. Misalnya, ditemukan bahwa kehadiran pegawai pada jam kerja tertentu belum optimal. Kondisi ini menegaskan adanya ruang untuk perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Meskipun keluhan masyarakat terfokus pada tingkat desa, permasalahan tersebut sesungguhnya mencerminkan tantangan yang lebih luas terkait efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Mazino secara keseluruhan. Hal ini mengingat peran penting camat dalam membina

pemerintahan desa dan kelurahan serta memastikan pelayanan publik yang berkualitas di tingkat lokal. Oleh karena itu, kondisi ini menjadi dasar perlunya penelitian mendalam untuk menganalisis efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Mazino, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi yang lebih konstruktif bagi peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di daerah.

Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan tema pelayanan publik telah dilakukan. Pertama, penelitian oleh Jumliadi (2020) dalam *Jurnal Kesehatan Poltekkes Palembang* menemukan bahwa sebagian besar penelitian pelayanan publik di Indonesia masih menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini memang memberikan gambaran umum melalui data statistik, namun belum banyak mengeksplorasi dimensi kualitatif yang sesungguhnya mampu memberikan pemahaman lebih mendalam terhadap pengalaman dan persepsi masyarakat dalam interaksi pelayanan publik. Hal ini sejalan dengan pandangan Creswell (2014) yang menegaskan pentingnya kombinasi metode kuantitatif dan kualitatif untuk menangkap kompleksitas fenomena sosial.

Kedua, penelitian oleh Maisah (2025) yang diterbitkan oleh UPT *Jurnal Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara* menegaskan adanya berbagai jenis *research gap* dalam penelitian pelayanan publik, meliputi *gap* teoritis, metodologis, empiris, pengetahuan, dan populasi. Maisah menyoroti bahwa penelitian pelayanan publik di daerah cenderung masih berfokus pada aspek prosedural dan administratif, sementara aspek psikologis dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan belum banyak dieksplorasi.

Ketiga, hasil penelitian Ridley (2012) serta kajian metodologis Creswell (2014) menunjukkan bahwa banyak penelitian terdahulu sering mengabaikan konteks lokal dan budaya dalam menilai efektivitas pelayanan publik. Padahal, menurut Ridley (2012), konteks sosial-budaya merupakan variabel penting yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap pelayanan. Hal ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk mengintegrasikan pendekatan teoritis dengan kondisi empiris lokal agar hasil penelitian lebih relevan dan aplikatif.

Keempat, beberapa studi yang dilakukan di lingkungan pemerintah daerah di Indonesia, seperti yang dipublikasikan dalam *Jurnal Administrasi Publik*, menemukan bahwa efektivitas pelayanan publik masih terkendala oleh faktor kedisiplinan aparatur, keterbatasan sumber daya, dan rendahnya inovasi pelayanan (Wahyudi, 2020). Permasalahan ini menjadi isu klasik yang berulang dalam berbagai konteks daerah, menandakan adanya tantangan serius dalam mengimplementasikan prinsip *good governance*.

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, dapat diidentifikasi beberapa celah penelitian. Pertama, penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif, sementara pendekatan kualitatif yang dapat menggali pengalaman masyarakat secara langsung masih terbatas. Kedua, penelitian sebelumnya masih berfokus pada pelayanan publik secara umum di tingkat pemerintah daerah, tetapi belum banyak yang meneliti efektivitas pelayanan di tingkat kecamatan, khususnya dalam konteks lokal Nias Selatan. Ketiga, penelitian terdahulu cenderung melihat pelayanan publik dari sisi regulasi dan prosedur, sementara aspek kedisiplinan aparatur dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan masih jarang digali secara mendalam.

Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan menganalisis efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Mazino secara lebih komprehensif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan publik terlaksana serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya di Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memahami fenomena pelayanan publik secara menyeluruh dalam konteks alami, dengan menekankan makna, pengalaman, dan interaksi sosial yang terjadi antara aparatur dan masyarakat (Moleong, 2000). Sementara itu, penelitian yuridis empiris digunakan untuk mengaitkan praktik pelayanan publik dengan norma hukum yang berlaku, sehingga dapat dianalisis kesesuaian antara regulasi normatif dan realitas lapangan (*Jurnal Rechtsvinding*, 2015). Kombinasi kedua pendekatan ini memungkinkan penelitian tidak

hanya menggambarkan kondisi empiris, tetapi juga mengevaluasi implementasi pelayanan publik berdasarkan standar hukum yang telah ditetapkan.

Lokasi penelitian adalah Kantor Camat Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, Provinsi Sumatera Utara, yang dipilih karena memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif dan membina pemerintahan desa. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan, wawancara mendalam dengan aparatur dan masyarakat, serta dokumentasi di lapangan. Data sekunder dikumpulkan dari literatur berupa buku, jurnal ilmiah, laporan pemerintah, serta dokumen regulasi yang relevan dengan efektivitas pelayanan publik (Sugiyono, 2009; Arikunto, 2008).

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yakni berdasarkan pertimbangan relevansi dan pengetahuan yang dimiliki terhadap masalah penelitian. Informan kunci meliputi Camat Mazino, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, serta masyarakat dari beberapa desa seperti Hilizalo'otano Induk, Laowo, dan Larono. Kriteria informan mencakup: (1) memiliki keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan atau penerimaan layanan, (2) memahami kebijakan dan pelaksanaan pelayanan publik di Kecamatan Mazino, dan (3) bersedia memberikan informasi secara terbuka dan mendalam.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi metode, yaitu mengombinasikan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi memungkinkan peneliti memverifikasi informasi dari berbagai sumber dan perspektif, sehingga meningkatkan validitas serta reliabilitas temuan (Patton, 2002). Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan mengikuti tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994). Kesimpulan yang diperoleh bersifat sementara (tentative conclusions) hingga diperkuat oleh temuan konsisten yang berulang di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Mazino

Efektivitas ini dianalisis melalui lima indikator utama: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian waktu, ekonomis, keadilan, serta ketepatan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, namun masih menghadapi sejumlah tantangan implementatif. Hal ini sejalan dengan teori efektivitas organisasi yang menekankan bahwa pencapaian tujuan sering kali dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya, proses internal, serta faktor eksternal yang melingkupinya (Siagian, 2011; Dwiyanto, 2018).

1. Kesederhanaan

Wawancara dengan Ropiali Bu'ulolo, S.Pd (Kepala Seksi Pelayanan Umum) mengungkapkan bahwa prosedur pelayanan telah dirancang secara ringkas dan jelas. Namun, pengalaman masyarakat, seperti yang diungkapkan Melihati Laia (warga Desa Hilizalo'otano), menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih kesulitan melengkapi persyaratan administratif. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan persepsi antara aparatur dan masyarakat. Sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009, kesederhanaan prosedur tidak hanya ditentukan oleh rancangan birokrasi, tetapi juga kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi dan memahami alurnya. Karena itu, sosialisasi yang intensif dan penyediaan media informasi yang mudah dipahami menjadi penting (Hardiansyah, 2018).

2. Kejelasan dan Kepastian Waktu

Menurut Taogoua Bu'ulolo, SE (Kepala Seksi Kesejahteraan Sosial), prosedur pelayanan telah disampaikan melalui forum internal maupun papan pengumuman kantor. Akan tetapi, pengalaman warga seperti Seniati Nakhe memperlihatkan adanya ketidakpastian waktu penyelesaian layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan prosedur relatif terpenuhi, namun kepastian waktu masih menjadi tantangan. Pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa kepastian waktu adalah hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Dengan demikian, penerapan sistem monitoring waktu layanan dan evaluasi rutin terhadap kedisiplinan pegawai menjadi strategi penting untuk memperkuat efektivitas pelayanan (Sedarmayanti, 2017).

3. Ekonomis

Beberapa warga, seperti Melihati Laia dan Seniati Nakhe, menyampaikan adanya biaya tambahan ketika mengurus dokumen tertentu. Sementara itu, aparatur seperti Ropiali Bu'ulolo dan Taogoua Bu'ulolo menegaskan bahwa biaya tersebut terkait partisipasi masyarakat atau biaya teknis ke tingkat kabupaten. Perbedaan persepsi ini menandakan adanya kelemahan dalam transparansi informasi biaya layanan. Perda Nias Selatan No. 12 Tahun 2017 sesungguhnya telah mengatur mekanisme pembiayaan pelayanan. Namun, tanpa publikasi resmi yang mudah diakses, potensi kesalahpahaman tetap tinggi. Oleh karena itu, peningkatan transparansi melalui papan informasi biaya atau media digital akan memperkuat aspek ekonomis layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat (Wahyudi, 2020).

4. Keadilan

Yudisa Loi, A.Mk (Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian) menyatakan bahwa pelayanan publik telah berupaya menjangkau semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Akan tetapi, dari perspektif warga seperti Nurdi Gowasa, masih terdapat persepsi bahwa layanan lebih cepat diberikan kepada pihak tertentu. Situasi ini menunjukkan bahwa asas nondiskriminasi sebagaimana ditegaskan dalam UU No. 25/2009 masih perlu diperkuat. Penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kesetaraan, serta pengawasan partisipatif masyarakat, dapat mencegah terjadinya praktik pelayanan yang dianggap tidak adil (Dwiyanto, 2017).

5. Ketepatan Waktu

Sejumlah warga seperti Sowa Hulu, Mencari Loi, dan Seniati Nakhe menyatakan bahwa waktu penyelesaian layanan sering kali lebih lama dari yang dijanjikan. Aparatur juga mengakui adanya kendala dalam menjaga konsistensi ketepatan waktu, terutama akibat keterbatasan sumber daya manusia dan sarana. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun standar waktu telah ditetapkan, implementasinya belum konsisten. Sesuai dengan Perda Nias Selatan No. 12 Tahun 2017, kejelasan standar waktu layanan dan penyediaan fasilitas pendukung menjadi kunci dalam meningkatkan ketepatan waktu. Upaya inovasi, misalnya melalui penggunaan sistem informasi pelayanan digital, dapat menjadi solusi untuk mengurangi keterlambatan (Solekhan, 2016).

Secara umum, efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Mazino sudah berjalan, namun masih belum optimal. Permasalahan utama meliputi keterbatasan sosialisasi prosedur, kurangnya kepastian waktu, persepsi berbeda terkait biaya, potensi ketidakadilan dalam pelayanan, serta ketidakpastian ketepatan waktu. Kondisi ini memperkuat teori efektivitas pelayanan publik bahwa keberhasilan layanan sangat ditentukan oleh interaksi antara sumber daya aparatur, regulasi, manajemen, serta persepsi masyarakat (Dwiyanto, 2018; Hardiansyah, 2018).

Kendala dalam Implementasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mazino

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur dan masyarakat, terdapat sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas implementasi pelayanan publik di Kecamatan Mazino. Kendala tersebut dapat dikategorikan dalam beberapa aspek berikut:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Kedisiplinan pegawai masih menjadi masalah utama. Beberapa warga seperti Sowa Hulu dan Seniati Nakhe menuturkan bahwa aparatur tidak selalu hadir penuh pada jam kerja, sehingga pelayanan tertunda. Hal ini mengindikasikan lemahnya etos kerja dan kurangnya sistem kontrol kinerja aparatur. Menurut Dwiyanto (2018), kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kapasitas dan komitmen aparatur sebagai pelaksana layanan. Tanpa disiplin dan tanggung jawab, efektivitas pelayanan sulit tercapai.

2. Sarana dan Prasarana yang Terbatas

Keterbatasan sarana penunjang, seperti peralatan teknologi informasi dan infrastruktur kantor, masih menjadi hambatan dalam percepatan pelayanan. Misalnya, masyarakat menyampaikan bahwa beberapa layanan administratif harus tetap diurus ke tingkat kabupaten karena keterbatasan fasilitas di kecamatan. Kondisi ini sesuai dengan temuan Wahyudi (2020) bahwa kurangnya dukungan infrastruktur berdampak langsung pada lambannya proses pelayanan publik, terutama di daerah perdesaan.

3. Minimnya Inovasi Pelayanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di Kecamatan Mazino masih terbatas. Pelayanan cenderung mengikuti prosedur administratif yang sudah lama berlaku, tanpa adaptasi signifikan terhadap kebutuhan masyarakat. Padahal, menurut Hardiansyah (2018), inovasi pelayanan diperlukan agar pemerintah dapat menyesuaikan diri dengan perubahan sosial dan ekspektasi masyarakat. Kurangnya inovasi ini menyebabkan masyarakat merasa pelayanan tidak responsif terhadap kebutuhan aktual.

4. Kurangnya Sosialisasi Regulasi dan Prosedur

Beberapa warga, seperti Melihati Laia, mengaku masih kesulitan memahami persyaratan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi mengenai prosedur dan biaya pelayanan belum maksimal. Akibatnya, masyarakat sering kali tidak siap dengan dokumen yang dibutuhkan. Sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009, pemerintah berkewajiban memastikan informasi pelayanan mudah diakses dan dipahami oleh seluruh masyarakat. Kurangnya sosialisasi menciptakan kesenjangan komunikasi antara aparatur dan warga.

5. Budaya Birokrasi yang Kurang Responsif

Beberapa masyarakat menyampaikan adanya kesan diskriminasi, di mana pihak tertentu dilayani lebih cepat dibanding masyarakat biasa. Hal ini mencerminkan masih adanya budaya birokrasi yang kurang responsif terhadap prinsip kesetaraan. Menurut Sedarmayanti (2017), birokrasi di Indonesia sering kali terjebak pada pola pelayanan formalistik dan hierarkis, sehingga melupakan orientasi utama yaitu kepuasan masyarakat.

Kendala pelayanan publik di Kecamatan Mazino menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal (disiplin pegawai, keterbatasan sarana, budaya birokrasi) dan faktor eksternal (keterbatasan regulasi, rendahnya sosialisasi). Hal ini memperkuat teori efektivitas organisasi yang menyatakan bahwa pencapaian tujuan pelayanan sangat bergantung pada keseimbangan antara sumber daya, sistem manajemen, dan lingkungan eksternal (Siagian, 2011). Oleh karena itu, upaya perbaikan pelayanan publik di Kecamatan Mazino membutuhkan strategi yang komprehensif, meliputi peningkatan kapasitas aparatur, penguatan infrastruktur, serta pengembangan inovasi berbasis kebutuhan masyarakat.

SIMPULAN

Pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Mazino telah berjalan dengan memenuhi sebagian indikator efektivitas, seperti kesederhanaan prosedur, kejelasan alur pelayanan, dan upaya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Namun, efektivitas tersebut masih belum optimal. Hal ini ditunjukkan oleh masih adanya perbedaan persepsi antara aparatur dan masyarakat mengenai prosedur dan biaya, ketidakpastian waktu penyelesaian layanan, serta keterlambatan dalam realisasi pelayanan. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik masih memerlukan penguatan terutama pada aspek transparansi, kepastian waktu, dan konsistensi penerapan standar layanan. Terdapat sejumlah kendala utama yang dihadapi dalam implementasi pelayanan publik, yaitu keterbatasan sumber daya manusia dan kedisiplinan aparatur, sarana prasarana yang belum memadai, minimnya inovasi pelayanan, kurangnya sosialisasi regulasi dan prosedur, serta budaya birokrasi yang masih kurang responsif terhadap prinsip kesetaraan. Kendala-kendala ini berdampak langsung pada keterlambatan pelayanan, rendahnya kepuasan masyarakat, serta munculnya persepsi diskriminasi dalam penerimaan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Mazino membutuhkan strategi komprehensif yang meliputi peningkatan kapasitas dan kedisiplinan aparatur, penyediaan sarana pendukung yang memadai, inovasi pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat, transparansi biaya, serta penguatan mekanisme pengawasan partisipatif. Hanya dengan demikian, pelayanan publik dapat berjalan sesuai prinsip *good governance* dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan.

Pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Mazino pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan fungsi pemerintahan, namun efektivitasnya masih belum optimal. Beberapa indikator pelayanan, seperti kesederhanaan prosedur, kejelasan informasi, dan upaya menjangkau seluruh masyarakat, sudah mulai terpenuhi, tetapi masih terdapat kelemahan dalam aspek kepastian waktu, transparansi biaya, keadilan layanan, serta konsistensi ketepatan waktu. Kondisi ini

menunjukkan adanya kesenjangan antara standar normatif yang diatur dalam regulasi dan praktik pelayanan di lapangan.

Kendala utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana yang belum memadai, kurangnya inovasi, minimnya sosialisasi regulasi, serta budaya birokrasi yang masih kurang responsif. Faktor-faktor tersebut berdampak pada keterlambatan pelayanan, rendahnya kepuasan masyarakat, serta persepsi diskriminasi dalam pemberian layanan. Dengan demikian, peningkatan efektivitas pelayanan publik di Kecamatan Mazino menuntut strategi yang lebih menyeluruh. Upaya tersebut mencakup peningkatan kapasitas dan kedisiplinan aparatur, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan, transparansi biaya, serta penguatan mekanisme pengawasan partisipatif berbasis masyarakat. Langkah-langkah ini diharapkan dapat mendorong pelayanan publik yang lebih efektif, adil, dan akuntabel, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan efektivitas pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Mazino memerlukan langkah strategis yang lebih komprehensif. Pertama, pemerintah kecamatan perlu mengembangkan sistem pelayanan berbasis digital, baik melalui aplikasi maupun laman resmi, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat, termasuk mereka yang tinggal di desa terpencil. Kedua, peningkatan kapasitas aparatur harus menjadi prioritas tidak hanya dalam aspek teknis, tetapi juga keterampilan komunikasi, etika pelayanan, serta manajemen konflik, agar kualitas pelayanan lebih humanis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, penguatan mekanisme pengawasan partisipatif juga sangat diperlukan. Masyarakat dapat dilibatkan secara langsung dalam evaluasi pelayanan melalui forum warga, survei kepuasan, maupun mekanisme pengaduan online yang transparan. Hal ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang menekankan akuntabilitas dan keterbukaan. Lebih lanjut, inovasi pelayanan publik hendaknya memanfaatkan kearifan lokal, misalnya dengan menggunakan bahasa daerah dalam sosialisasi atau melibatkan tokoh adat sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Upaya ini akan memperkuat legitimasi pelayanan serta meningkatkan kepercayaan publik.

Untuk mengatasi keterbatasan sumber daya, Kantor Camat Kecamatan Mazino juga disarankan menjalin kolaborasi dengan lembaga swadaya masyarakat maupun sektor swasta. Kolaborasi ini dapat membantu menyediakan sarana prasarana, pendampingan teknologi, serta pelatihan aparatur yang berkesinambungan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan pelayanan publik di Kecamatan Mazino dapat lebih efektif, adaptif, dan sesuai dengan tuntutan masyarakat serta perkembangan tata kelola pemerintahan modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2008). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jumliadi. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Indonesia: Perspektif penelitian kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Kesehatan Poltekkes Palembang*, 15(2), 101-110.
- Jurnal Rechtsvinding. (2015). Penelitian hukum empiris: Konsep, metodologi, dan penerapannya. *Jurnal Rechtsvinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 4(1), 1-15. <https://rechtsvinding.bphn.go.id>
- Maisah. (2025). Identifikasi research gap dalam penelitian pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora UMSU*, 9(1), 55-67.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.

Takdir Loi & Bahrum Jamil, Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Mazino
Kabupaten Nias Selatan Provinsi Sumatera Utara

- Moleong, L. J. (2000). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Patton, M. Q. (2002). Qualitative research and evaluation methods (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Peraturan Daerah Kabupaten Nias Selatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggara Pemerintah Daerah.
- Peraturan Daerah Kabupaten Nias Selatan Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggara Pemerintah Daerah.
- Ridley, D. (2012). The literature review: A step-by-step guide for students. London: SAGE Publications.
- Sedarmayanti. (2017). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2011). Teori efektivitas organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Solekhan, M. (2016). Penyelenggaraan pemerintahan desa. Malang: Setara Press.
- Sugiyono. (2009). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wahyudi, A. (2020). Kesenjangan implementasi pelayanan publik di era otonomi daerah. Jurnal Administrasi Publik, 16(2), 123–135. <https://doi.org/10.24843/jap.2020.v16.i02.p04>