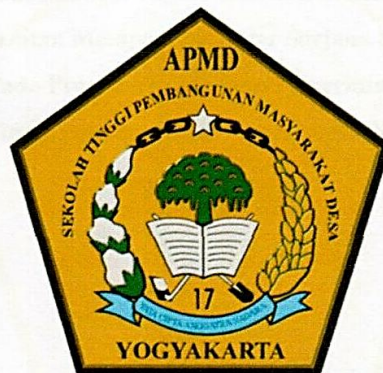


**STRATEGI CAMAT GIRIMAYA KOTA PANGKALPINANG DALAM  
PELAYANAN PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1)  
Program Studi Ilmu Pemerintahan**



Disusun Oleh:

**FUTICHA DE'I KINASIH**

**21520157**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**

**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"**

**YOGYAKARTA**

**2025**



**HALAMAN JUDUL**

**STRATEGI CAMAT GIRIMAYA KOTA PANGKALPINANG DALAM  
PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

**Disusun Sebagai Tugas Akhir untuk Memenuhi  
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata (1)  
Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”**



**Disusun Oleh :**

**FUTICHA DE'I KINASIH**

**21520157**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN STRATA 1  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**

**YOGYAKARTA**

**2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta:

Hari : Jumat  
Tanggal : 21 Januari 2025  
Jam : 10.30 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

### TIM PENGUJI

#### Nama

1. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si

Ketua/Pembimbing

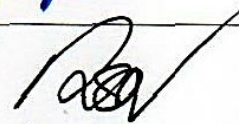
2. Dr. Rijel Samaloisa

Penguji Samping I

3. Dr. Rumsari Hadi Sumarto, S.I.P., M.P.A

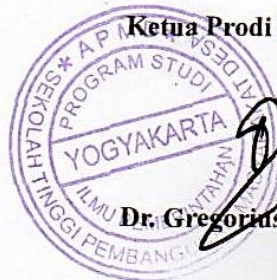
Penguji Samping II

#### Tanda Tangan



#### Mengetahui

Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan



Dr. Gregorius Sahdan, S.I.P., M.A



## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Futicha De'i Kinasih

Nim : 21520157

Progam Studi : Ilmu Pemerintahan STPMD "APMD"

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “(Strategi Camat Girimaya Kota Pangkalpinang Dalam Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat)” adalah benar-benar merupakan hasil kerja dan karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar sesuai aslinya. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Februari 2025

Yang Membuat Pernyataan



Futicha De'i Kinasih

NIM: 21520157

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : Futicha De'i Kinasih  
NIM : 21520157  
Telp : 081994125676  
Email : [futichaae@gmail.com](mailto:futichaae@gmail.com)  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi  
Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

Dengan ini **memberikan ijin dan hak kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata Satu Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta** untuk menyimpan, mengalih-media atau memformat-kan, mengelola dalam pangkalan data (database), mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikannya diinternet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta karya ilmiah atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**"Strategi Camat Girimaya Kota Pangkalpinang Dalam Pelayanan Penanganan Aduan Masyarakat"**

Ijin dan hak sebagaimana tersebut di atas termasuk juga **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)**

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi apabila dikemudian hari timbul segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 21 Februari 2025

Yang Membuat



Futicha De'i Kinasih

NIM: 21520157

## MOTTO

Mungkin orang tuamu tidak memberikan untukmu semua yang kamu inginkan,  
tapi pastikanlah bahwa ia rela mempersembahkan semua demi  
dirimu dari yang mereka miliki  
-Nirazalghifary

Ketahuiilah bahwa kemenangan bersama kesabaran, kelapangan bersama  
kesempitan, dan kesulitan bersama kemudahan.  
- HR Tirmidzi

Tidak gampang, tapi masih mungkin  
-Boy Candra

وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ  
Hanya kepada tuhanmulah engkau berharap  
-QS. Al-Insyirah:8

وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي  
Mudahkanlah untukku urusanku  
-QS. Thaha: 26

Dengan segenap keyakinan yang tertanam di dalam hati, dan melalui setiap  
langkah yang telah kita tempuh, percayalah, kemenangan gemilang akan menjadi  
milik kita.  
-Futicha

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat yang telah diberikan, akhirnya karya ini dapat terselesaikan. Karya ini adalah buah dari usaha dan perjuangan yang tidak mudah, namun atas izin-Nya semuanya dapat terlewati. Karya ini kupersembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku yang tersayang Ibu Djuraini dan Bapak Djoni Alwi, terimakasih atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan serta dukungan yang kalian berikan. Berkat kalian aku bisa berada dititik mendapatkan gelar sarjana.
2. Kakakku tersayang Djessica Lily Utari, yang selalu mendukung dan memberi semangat. Adikku tersayang Muara Vivi Nirwana dan Djordan Pangestu yang selalu memberi canda dan tawa, sehingga memberi semangat dan warna dalam setiap perjalananku.
3. Keluarga besarku di Pangkalpinang, terimakasih atas doa serta dukungan kalian yang selalu menjadi semangat dan motivasi sendiri dalam perjalanan penulis menyelesaikan studi ini.
4. Kepada Didit Akbar Prasetyo, yang selalu menjadi pendengar keluh kesah dan menjadi suporter terdepan untuk penulis. Menemani dan memberikan kebahagiaan dari awal penulis memulai hingga selesainya skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Camat Girimaya Kota Pangkalpinang dalam Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat" ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Sutoro Eko Yunanto, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” di Yogyakarta.
2. Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” di Yogyakarta.
3. Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing penulis, yang telah memberikan bimbingan serta masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dr. Rijel Samaloisa selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan serta masukan kepada penulis
5. Dr. Rumsari Hadi Sumarto, S.I.P., M.P.A. selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan serta masukan kepada penulis

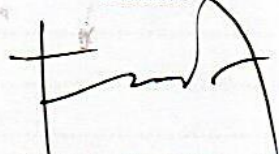


6. Seluruh Dosen program studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” di Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu yang berguna
7. Pemerintahan Kecamatan dan masyarakat Girimaya Kota Pangkalpinang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membekali pengetahuan dan banyak pengalaman bagi penulis
8. Semua sahabat dan teman-teman selaku orang terdekat penulis yang selalu membantu serta memberi semangat dukungan dalam proses menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis sambut dengan tangan terbuka sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas penelitian di masa mendatang. Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Yogyakarta, 21 Februari 2025

Penulis



Futicha De'i Kinasih

NIM: 21520157

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH... v	
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK .....	xv
INTISARI .....	xvi

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Fokus Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Akademis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
F. Kajian Literatur.....	7
G. Kerangka Konseptual.....	18
1. Pemerintah dan Pemerintahan .....	18
2. Strategi.....	22
3. Pelayanan Publik .....	26
H. Metode Penelitian .....	30
1. Jenis Penelitian .....	30
2. Sumber Data .....	30

3. Informan .....	31
4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
5. Teknik Analisis Data.....	36
 <b>BAB II PROFIL KECAMATAN GIRIMAYA.....</b>	<b>38</b>
A. Sejarah .....	38
B. Kondisi Demografis.....	39
C. Kondisi Sosial dan Ekonomi Kecamatan Girimaya .....	42
D. Kondisi Penanganan Aduan Masyarakat .....	48
E. Visi dan Misi.....	52
F. Struktur Kecamatan .....	53
G. Tugas Pokok dan Fungsi.....	54
 <b>BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
A. Analisis Pemahaman Konteks Lokal dan Prosedur Penanganan Aduan .....	67
B. Analisis Tujuan Camat Dalam Penanganan Aduan .....	70
C. Analisis Perumusan Upaya Camat dalam Pelayanan Penanganan Aduan Masyarakat.....	72
D. Analisis Pelaksanaan Upaya dalam Penanganan Aduan Masyarakat.....	75
 <b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>108</b>
A. Kesimpulan.....	108
B. Saran .....	109
 <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Informan Aparatur Kecamatan Girimaya .....	31
Tabel 1.2 Data Informan Masyarakat Kecamatan Girimaya .....	33
Tabel 2.1 Luas Wilayah dan Jumlah Rt/Rw, Penduduk .....	40
Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia .....	41
Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama.....	42
Tabel 2.4 Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Girimaya .....	43
Tabel 2.5 Jumlah Sarana Kesehatan di Kecamatan Girimaya .....	44
Tabel 2.6 Tempat Ibadah di Kecamatan Girimaya .....	44
Tabel 2.7 Sektor Perekonomian di Kecamatan Girimaya .....	45
Tabel 2.8 Sektor Perikanan di Kecamatan Girimaya .....	46
Tabel 2.9 Jumlah Perusahaan Industri dan Konstruksi .....	47
Tabel 2.10 Pekerjaan Penduduk di Kecamatan Girimaya .....	47

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Struktur Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang .....	54
--	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Wilayah Kecamatan Girimaya .....	39
Gambar 2.2 Ruang Pengaduan Masyarakat Kecamatan Girimaya .....	49
Gambar 2.3 Saluran Pengaduan Masyarakat .....	52
Gambar 3.1 Kunjungan Pihak Kecamatan ke Lingkungan .....	83
Gambar 3.2 Sosialisasi Terkait SOP Penanganan Aduan .....	84
Gambar 3.3 Penanganan Atas Laporan Aduan Masyarakat .....	96
Gambar 3.4 Penanganan Atas Laporan Aduan Masyarakat .....	97
Gambar 3.5 Proses Penanganan Aduan Masyarakat .....	105
Gambar 3.6 Penanganan Aduan Masyarakat .....	106

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat Tahun 2021-2024 .....	5
Grafik 3.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat Tahun 2022-2024 .....	89

## INTISARI

Kecamatan Girimaya telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem penanganan aduan yang efektif. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk secara aktif berpartisipasi dalam pembangunan daerah dengan menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran. Fokus penelitian ini mengarah ke strategi camat dalam melakukan penanganan aduan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan melibatkan informan yaitu Camat, Sekretaris Camat, Seksi Pelayanan, Kasubag Keuangan dan PEP, Seksi Ketentraman dan Ketertiban, dan masyarakat. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Proses analisis data meliputi mereduksi data, penyajian data dan mengambil kesimpulan untuk merangkum bagian penting dari data tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa; 1) Konteks lokal yang terjadi dilingkungan masyarakat Kecamatan Girimaya adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam menyampaikan aduan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terkait SOP penanganan yang disebabkan oleh Kecamatan Girimaya tidak menyediakan SOP. 2) Tujuan Camat dalam penanganan aduan ini untuk memastikan bahwa setiap masyarakat harus mendapatkan pelayanan publik yang baik, responsif dan terbuka kepada. Camat juga bertujuan untuk membangun kepercayaan publik dan mencegah terjadinya masalah aduan yang makin marak. 3) Camat memiliki upaya dalam melihat konteks lokal tersebut, yaitu mengadakan program kunjungan ke lingkungan masyarakat. Untuk memberikan pemahaman SOP kepada masyarakat, Camat mengadakan sosialisasi tentang SOP kepada masyarakat. Serta Camat mengadakan evaluasi setiap proses penanganan diselesaikan. 4) Pelaksanaan upaya tersebut dilihat dari masyarakat merasa dianggap ketika adanya kunjungan camat ke lingkungan masyarakat. Masyarakat mengikuti sosialisasi SOP dengan baik tetapi saat ini belum adanya SOP yang dipaparkan kepada masyarakat. Masyarakat masih kesulitan menggunakan saluran penanganan tersebut, maka Camat mempermudah saluran penanganan aduan masyarakat. Sejauh ini proses penanganan ditangani dengan baik, tetapi ada tantangan terkait aduan yang ada di lintas wilayah. Belum adanya kerjasama antar Kecamatan untuk melakukan penanganan di wilayah lintas Kecamatan. Dalam proses penanganan Aparat senantiasa ikut serta dalam proses penanganan, baik dalam ikut serta dalam kunjungan maupun partisipasi proses penanganan aduan. Akan tetapi, masyarakat yang enggan ikut berpartisipasi dalam proses penanganan aduan. Masyarakat menganggap bahwa proses penanganan hanyalah tugas pihak Kecamatan.

Kata kunci: Konteks lokal, Upaya, Penanganan Aduan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang selanjutnya disebut UU pelayanan publik, secara tegas mengatur bahwa pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara. Undang-undang pelayanan publik tidak hanya mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan, namun juga hak-hak penerima layanan. Selain itu, undang-undang ini juga menekankan pentingnya penerapan prinsip terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan, serta peran pengawasan baik dari internal maupun eksternal. Undang-Undang pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan kejelasan hukum dalam hubungan antara penyelenggara dan penerima layanan publik. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, diharapkan dapat memenuhi hak dan kepentingan masyarakat secara lebih efektif. Pelayanan yang profesional, efisien, dan adil akan menjadi kunci untuk mencapai tujuan ini.

Titania dan Nursadi (2023) mengatakan bahwa, kualitas pelayanan publik di Indonesia kini semakin membaik. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah telah mengacu pada standar operasional prosedur atau disebut SOP. Dalam prosesnya pemerintah selalu mengupayakan masyarakatnya supaya lebih mudah mengakses seluruh fasilitas pelayanan yang sudah disediakan. Menurut Sipayung dan Wahyudi (2022:23) prinsip pemerintah adalah akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsif, keadilan, efektivitas, efisiensi, profesionalisme, integritas dan tentu kepuasan masyarakat. Tujuan prinsip tersebut untuk mewujudkan

kesejahteraan masyarakat. Dengan prinsip tersebut, diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta mendorong tingkat kinerja aparatur negara.

Zen (2024) mengatakan perangkat daerah merupakan unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan. Perangkat daerah merupakan istilah yang lebih umum dan merujuk pada semua unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Perangkat daerah berbeda dengan OPD atau yang biasa disebut Organisasi Perangkat Daerah. Perangkat daerah mencakup semua unit organisasi di bawah kepala daerah yaitu dinas, badan, lembaga dan Kecamatan. OPD mengacu pada bentuk organisasi tertentu dalam perangkat daerah yaitu dinas, badan perencanaan pembangunan daerah atau bappeda dan badan pengelolaan keuangan dan aset daerah atau BPKAD yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, bahwa, Kecamatan merupakan bagian dari struktur pemerintahan kabupaten/kota yang membantu kepala daerah (bupati/walikota) dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah secara tegas menempatkan Kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan. Kecamatan bertugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota. Wewenang Kecamatan antara lain; melaksanakan kebijakan umum di bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; memberikan pelayanan



umum kepada masyarakat; serta melakukan pembinaan dan pemberdayaan masyarakat.

Aparatur memiliki peran dan tanggung jawab dalam membantu Camat dalam menjalankan tugasnya. Selain melaksanakan tugas administratif, aparatur juga terlibat dalam pelaksanaan program pemerintah di Kecamatan. Tidak hanya itu, aparatur menjadi garda dalam pelayanan langsung kepada masyarakat. Termasuk dalam menerima dan menindaklanjuti aduan masyarakat. Maka, aparatur Kecamatan membantu memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat.

Camat dan aparatur dituntut berkomitmen untuk mempercepat proses tindak lanjut pengaduan. Respon yang cepat akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Terciptanya lingkungan yang lebih baik. Penanganan yang efektif juga dapat mencegah permasalahan besar di kemudian hari. Kecamatan Girimaya di Kota Pangkalpinang diharapkan bisa memberikan pelayanan publik. Sebagaimana tugas utama untuk memberikan pelayanan publik dengan kualitas yang tinggi yang tercantum pada Perda Kota Pangkalpinang Nomor 13 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.

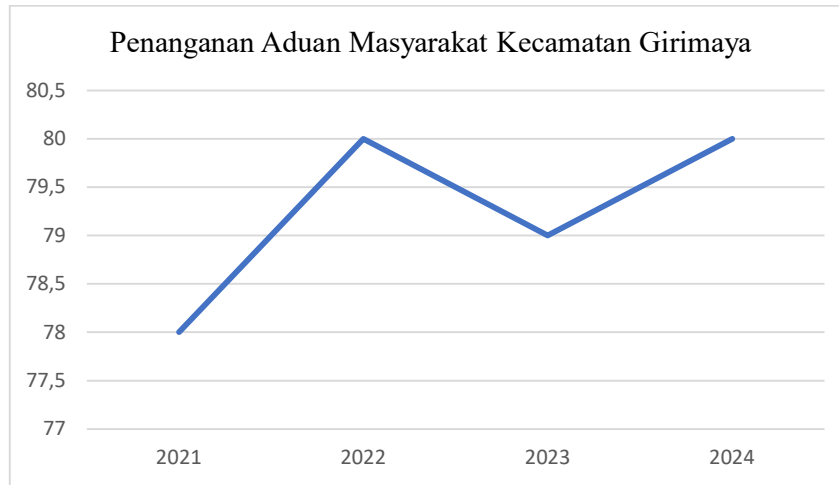
Mulai tahun 2024 Kecamatan Girimaya telah membuka ruang publik untuk masyarakat menyampaikan aduan. Ruang aduan tersebut dapat disalurkan melalui *whatsapp, instagram, facebook, aplikasi SP4N LAPOR dan e-mail* Kecamatan girimaya. Sementara laporan pengaduan masyarakat yang masuk sebanyak 24 dari ruang tersebut. Kecamatan mempunyai wewenang sendiri untuk menindaklanjuti pengaduan. Umumnya pada bidang seperti kependudukan, perizinan, infrastruktur

dan lingkungan, ketertiban dan keamanan, sosial dan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat yang disebut SKM adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu produk, layanan, atau kebijakan tertentu. Dalam konteks pemerintahan, survei ini sering dilakukan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat puas dengan pelayanan publik yang diberikan.

Angka kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan menjadi cerminan nyata keberhasilan suatu Pemerintahan Kecamatan. Angka tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diberikan, tetapi juga tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan aduan Kecamatan Girimaya sudah dikategorikan baik, namun penting untuk tetap menjaga dan meningkatkan kedinamisan. Kestabilan nilai kepuasan masyarakat terhadap penanganan aduan di tingkat Kecamatan merupakan indikator penting keberhasilan pemerintahan.

Merujuk pada laporan survei kepuasan masyarakat yang selanjutnya disebut SKM tahun 2024 terdapat 9 unsur pelayanan di Kecamatan Girimaya yang sudah dikategorikan baik. Namun, pada bagian Penanganan Pengaduan dan Saran mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3,160 diantara 8 pelayanan lainnya. Berdasarkan laporan SKM Kecamatan Girimaya nilai pelayanan aduan 2021 hingga 2024 tidak stabil. Infografis berikut ini akan memberikan gambaran visual mengenai kestabilan pelayanan pengaduan masyarakat Kecamatan Girimaya.

**Grafik 1.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penanganan  
Pengaduan Masyarakat Tahun 2021-2024**



*Sumber: Laporan SKM Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang tahun 2021-2024*

Nilai kepuasan masyarakat dari tahun 2021 hingga 2024 yang tidak dinamis menunjukkan adanya masalah dalam sistem penanganan pengaduan di tingkat Kecamatan. Fluktuasi nilai kepuasan masyarakat tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan Pemerintahan Kecamatan dalam memenuhi harapan masyarakat tidak merata. Data laporan pengaduan Kecamatan Girimaya menunjukkan bahwa pengaduan terkait lingkungan, kependudukan, dan perizinan umumnya ditangani dengan lebih cepat dan efektif dibandingkan dengan pengaduan mengenai infrastruktur, ketertiban, dan keamanan. Perbedaan respon ini mengindikasikan adanya perbedaan dalam penanganan masalah di tingkat Kecamatan. Masalah yang terjadi di Kecamatan Girimaya ini adalah kurangnya kesadaran masyarakat akan hak menyampaikan aduan. Selain itu saluran yang diaplikasikan kurang relevan

diterapkan oleh masyarakat Girimaya. Maka dari itu, hal tersebut menjadi penyebab rendahnya nilai kepuasan masyarakat dalam unsur penanganan aduan.

Berdasarkan uraian yang telah diulas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul Strategi Camat dalam Pelayanan Penanganan Aduan Masyarakat.

### **B. Rumusan Masalah**

Beranjak pada uraian latar belakang yang usai dipaparkan diatas, dengan begitu diputuskan rumusan masalahnya yakni adalah bagaimana strategi Camat Girimaya Kota Pangkalpinang dalam pelayanan penanganan aduan masyarakat?

### **C. Fokus Penelitian**

Penelitian ini fokus berdasarkan konsep strategi pelayanan publik menurut Gaspersz (2012) dalam (Mariyanti, Suacana, & Raka, 2023) yang mencakup 4 indikator, yaitu;

1. Pemahaman terhadap lingkungan. Pemahaman Camat terhadap lingkungan sosial, memahami jenis aduan yang muncul, serta prosedur penanganan aduan masyarakat.
2. Fokus pada tujuan. Tujuan Camat dalam penanganan aduan yang jelas guna meningkatkan kualitas pelayanan publik
3. Perumusan upaya Camat untuk mencapai tujuan dalam proses pelayanan penanganan aduan.
4. Pelaksanaan upaya. Proses pelaksanaan upaya yang dilakukan dalam penanganan aduan masyarakat.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Mendeskripsikan strategi Camat dalam pelayanan penanganan aduan masyarakat
2. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan penanganan pengaduan masyarakat

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Akademis**

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan penyaluran terhadap pengembangan teori dan praktik dalam ilmu pemerintahan, khususnya dalam konteks penyusunan strategi yang efektif untuk menangani aduan masyarakat.

##### **2. Manfaat Praktis**

Memberi kontribusi untuk seluruh perangkat daerah terutama tingkat Kecamatan untuk mengembangkan strategi yang digunakan untuk pelayanan penanganan aduan masyarakat yang berkualitas baik.

#### **F. Kajian Literatur**

Berikut adalah 10 penelitian terdahulu yang telah memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman tentang pelayanan publik. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu cenderung fokus pada peningkatan kapasitas aparatur dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan suatu kebaruan dari penelitian sebelumnya.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Diana Hertati, Nurhadi, Indira Arundinasari pada Agustus 2022 yang berjudul “Pemanfaatan Sistem Informasi Desa Untuk Peningkatan Kapasitas Aparatur” dengan *Jurnal Inovasi dan Penerapan Ipteks*, Vol 10 No 2. Penelitian tersebut menyatakan bahwa terdapat masalah utama



bagi aparatur pemerintah desa yang mana rendahnya pengetahuan dan keterampilan untuk aparatur tingkat desa dalam pengelolaan dan penggunaan dari sebuah sistem informasi desa. Guna mencapai tujuan dari meningkatkan kapasitas aparatur desa pengembangan kapasitas aparatur desa ini diselenggarakan dengan cara; memberi pelatihan aplikasi sistem informasi desa dan cara pemanfaatan atau pengelolaan yang secara berkelanjutan. Berbeda dengan penelitian ini lebih spesifik pada peran seorang Camat dalam mengelola keluhan dan masukan dari masyarakat. Penelitian ini akan menganalisis berbagai strategi yang diterapkan oleh Camat, faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi tersebut, serta dampaknya terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun keduanya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik, fokus penelitian tersebut lebih pada aspek teknis dan organisasional, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada aspek kepemimpinan.

2. Penelitian Afrizal, Sahwitri Triandani, M April, Muammar Akadafi tahun 2022 yang berjudul “Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa dalam Penataan Administrasi Pemerintah Desa Berbasis Teknologi Informasi (*e-government*)” dengan *Jurnal El-Riyasah Volume 13 Nomor 1*. Penelitian tersebut menyatakan bahwa telah dilakukan penguatan atau pengembangan kapasitas secara individual dengan bentuk peningkatan kompetensi pada sumber daya manusia merupakan aspek dari kapasitas aparatur pemerintahan desa. Dengan adanya penggunaan sistem digitalisasi di Desa Simalinyang yang berbasis teknologi informasi ini membuat peningkatan pengetahuan dan

keterampilan bagi para perangkat desa. Berbeda dengan penelitian ini yang memiliki cakupan yang lebih luas, menyoroti peran pemimpin khususnya Camat dalam merumuskan strategi untuk merespon kebutuhan masyarakat. Penelitian ini lebih bersifat strategis dengan tujuan utama meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penanganan aduan yang efektif.

3. Penelitian Nunu Nugraha, Dadan Nugraha, Panji Novantara pada Juni 2022 dengan judul “Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa Dalam Tertib Administrasi Melalui Pelatihan Microsoft Office di Desa Caracas Kabupaten Kuningan” dengan *Journal of Innovation and Sustainable Empowerment Volume 1 Nomor 1*. Penelitian tersebut menyatakan bahwa dari melihat latar belakang mengenai kemampuan perangkat desa dalam bidang TIK dan penggunaan perangkat lunak yang masih kurang. Jalannya kegiatan ini untuk meningkatkan layanan kepada masyarakat terutama dalam bidang administrasi yaitu surat menyurat yang tentu banyak dibutuhkan oleh masyarakat, serta beberapa kegiatan administrasi lainnya yang berkaitan langsung. Kendala yang dialami oleh pejabat desa yang kurangnya optimalisasi dalam penggunaan perangkat lunak komputer untuk menunjang suatu kegiatan. Maka pelatihan tersebut secara langsung memberikan sebuah peningkatan bagi kapasitas perangkat desa yang khususnya dalam bidang *Information Technology* atau IT sebagai bentuk dari peningkatan layanan kepada masyarakat. Berbeda dengan penelitian ini yang mana fokus kepada strategi seorang Camat serta akan menganalisis sistem penanganan aduan masyarakat di tingkat Kecamatan.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Lely Indah Mindarti, Choirul Saleh, Aulia Puspaning Galih pada Februari 2022 yang berjudul “Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik” dengan *Jurnal Masyarakat Mandiri Vol 6, No 1, Hal 258-268*. Penelitian tersebut membahas tentang kapasitas aparatur desa dalam memanfaatkan sistem informasi manajemen. Terdapat tiga program yang dilaksanakan dalam konteks tersebut yakni melakukan sosialisasi, pelatihan serta *focus group discussion* (FGD) dengan materi tentang UU KIP 2008 dan Peraturan Komisi Informasi No 1 tahun 2018 tentang standar layanan informasi publik (SLIP). Program tersebut terbukti mampu memahami materi dan juga mampu menjalankan website dengan baik. Berbeda dengan penelitian ini yang menganalisis peran Camat dalam merumuskan dan melaksanakan strategi penanganan aduan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas strategi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan dengan fokus pada penanganan aduan masyarakat.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Reza Nurul Ichsan, Dedi Setiadi pada Maret 2022 yang berjudul “Sosial Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pariwisata di Dinas Pariwisata Kota Medan” dengan *Jurnal PKM Hablum Minannas Vol 1 No 1*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa guna meningkatnya mutu pelayanan bidang pariwisata di dinas pariwisata menyelenggarakan kegiatan sosialisasi yang telah diselenggarakan dan diikuti dengan baik. Guna memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik maka aparatur mengikuti kegiatan berdasarkan apa yang

telah mereka rencanakan untuk merealisasikan tujuan awal yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas baik di bidang pariwisata. Metode pelaksanaan yang dilakukan secara kemitraan dan sistem pendekatan. Mengikuti sosialisasi konteks pemberdayaan bagi ASN selalu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pariwisata. Sementara itu, penelitian ini lebih spesifik membahas tentang tindakan-tindakan konkret yang dilakukan oleh Camat dalam merespon keluhan dan masukan masyarakat terkait pelayanan publik di tingkat Kecamatan.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Jumiati Ilham, Ervan Hasan Harun, Arfan Utiahman pada Mei 2023 yang berjudul “Peningkatan Kapasitas Aparat Desa dan Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan” dengan *Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Vol 1, No 1 Hal 08-17*. Jurnal ini merupakan hasil dari kegiatan pada program KKN, yang mana program tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan kapasitas aparat desa untuk membangun desa. Program tersebut yakni mengadakan pelatihan *microsoft excel* dan penyusunan Analisis Harga Satuan Pekerjaan (AHSP) sesuai dengan standar nasional indonesia (SNI), sosialisasi dan perbaikan instalasi listrik yang aman, dan juga program pelatihan UMKM. Maka dari itu aparat desa mampu mengikuti program tersebut dengan baik dan juga dapat mengembangkan program tersebut. Berbeda dengan peneliti ini yang akan menganalisis berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh Camat untuk meningkatkan efektivitas penanganan aduan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan strategi tersebut. Meskipun keduanya berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, fokus

penelitian tersebut lebih pada aspek perencanaan pembangunan partisipatif, sedangkan penelitian ini lebih pada aspek pelayanan publik dan responsivitas pemerintah.

7. Penelitian Mega Dewi Ambarwati pada tahun 2024 dengan judul “Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa Larangan Kabupaten Sidoarjo dalam Penyusunan Peraturan di Desa” dengan *Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol 9 No 1*. Penelitian tersebut membahas tentang Desa Larangan yang pada awalnya aparat desa belum menjadikan Permendagri No 111 sebagai pedoman dalam penyusunan peraturan yang ada di desa. Setelah adanya kegiatan sosialisasi ceramah serta dialog diskusi mengenai teknis serta prosedur penyusunan pada peraturan yang ada di desa, kegiatan tersebut berjalan dengan sukses sebagaimana dilihat dari respon positif dari peserta. Berbeda dengan penelitian ini akan menganalisis secara komprehensif tentang berbagai strategi yang diterapkan oleh Camat dalam merespon dan menyelesaikan aduan masyarakat. Variabel yang diteliti mencakup jenis aduan, mekanisme penanganan aduan, peran serta masyarakat, serta efektivitas strategi yang diterapkan
8. Penelitian Iiftachul Mujib, Fery Riyanto, Almira Santi Samasta, Mochammad Eric, Suryakencana Wibowo, Dinda Pemata Putri pada Desember tahun 2023 yang berjudul “*The Impact of Work Discipline, Leadership Style, Teamwork On Employee Performance Through Satisfaction*” dengan *International Journal of Accounting, Management and Economics Research*” Vol 1, No 2 page 41-50. Jurnal ini berisi terkait disiplin kerja, serta melakukan kolaborasi dengan instansi lain berpengaruh terhadap kualitas kinerja pegawai, sedangkan sebuah



proses kepemimpinan dan gaya kepemimpinan tidak membawa pengaruh langsung terhadap kinerja pegawai. Berbeda dengan penelitian ini yakni menganalisis strategi yang diterapkan oleh seorang pemimpin khususnya Camat dalam konteks pelayanan publik spesifik, yaitu penanganan aduan masyarakat. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan, melibatkan berbagai faktor seperti kecepatan respon, akurasi informasi, dan kepuasan masyarakat.

9. Penelitian Firman, Chaereyranba Sholeh pada SHIMBA, September 2022 dengan judul *“Strengthening Institutional and Capacity Building in the Kepulauan Riau Provincial Government”* dengan [\*International Conference on Social-Humanities\*](#). Penelitian tersebut membahas mengenai peningkatan kualitas aparatur yang diperlukan adalah evaluasi pelaksanaan, melalui evaluasi penilaian kinerja, pelatihan kepada pegawai dan program peningkatan kapasitas kelembagaan dari pejabat daerah dalam lingkup pemerintahan. Penelitian tersebut tidak hanya terbatas pada satu aspek pelayanan publik, melainkan mencakup keseluruhan kinerja aparatur. Berbeda dengan penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik, yakni pada peran seorang Camat dalam menangani keluhan masyarakat. Meskipun keduanya berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, namun cakupan dan kedalaman analisisnya berbeda.
10. Penelitian Rosemary Lysaght, Terry Krupa, Allan W. Gregory pada Januari 2022 dengan judul *“Employer approaches to recognizing and managing intermittent work capacity”* dengan [\*Equality, Diversity and Inclusion\*](#) Volume 4. Penelitian tersebut membahas bagaimana IWC sebagai sebuah motivasi

positif untuk mendukung kinerja karyawan tetapi masih timbul tantangan. Terdapat ketidakpastian terhadap berbagai faktor, termasuk juga faktor intrapersonal, hubungan dan moral di tempat kerja, tuntutan pekerjaan, proses komunikasi, serta faktor struktural dan organisasi. Berbeda dengan penelitian ini yang memiliki cakupan yang lebih luas, menganalisis strategi yang diterapkan oleh seorang pemimpin publik dalam konteks pelayanan publik. Meskipun keduanya membahas tentang kinerja, namun konteks, variabel yang diteliti, dan tingkat analisis yang digunakan sangat berbeda.

11. Penelitian thesis Heri Prasetyani pada Februari 2020 yang berjudul “Kinerja Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Penelitian tersebut membahas tentang kinerja Kecamatan yang dilihat dari produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas. Adanya faktor pendukung dan penghambat dalam kinerja pegawai. Penelitian ini memiliki kesamaan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kecamatan kepada masyarakat. Keduanya sama-sama menyoroti pentingnya faktor-faktor seperti koordinasi, kebijakan, kualitas SDM, sistem informasi, dan sarana prasarana dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik. Perbedaannya adalah pada fokus penelitian, yang mana penelitian ini lebih spesifik pada bagaimana camat merumuskan dan menerapkan strategi untuk menangani aduan masyarakat.
12. Penelitian Putri Nuzulurahmah Ramadhanti yang berjudul “Analisis Kinerja Penanganan Aduan Masyarakat Dalam Pengawasan Keuangan Pemerintah Kabupaten Karanganyar (Studi Kasus Inspektorat Daerah Kabupaten

Karanganyar)”. Penelitian tersebut membahas tentang pelaksanaan penanganan aduan masyarakat dalam pengawasan keuangan di Inspektorat Karanganyar telah berjalan dengan baik, transparan, responsif, dan akuntabel. Hal ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeriksaan khusus/kasus dan indikator yang ada. Namun, beberapa perbaikan perlu dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan pengaduan, terutama terkait dengan penyusunan SOP, SDM, dan sistem. Kedua jenis penelitian ini sama-sama penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas pemerintah. Penelitian ini memberikan gambaran yang lebih luas tentang penanganan aduan di tingkat Kecamatan, sementara penelitian tentang pelaksanaan penanganan aduan di Inspektorat Karanganyar memberikan gambaran yang lebih spesifik tentang penanganan aduan terkait pengawasan keuangan.

13. Penelitian Safa Maharashtri, Aufarul Marom dan Herbasuki pada Maret 2023 yang berjudul ” Proses Collaborative Governance dalam Layanan Aspirasi dan Penanganan Aduan Kanal Sapa Mbak Ita di Kota Semarang” dengan *Journal of Public Policy and Managemen Review Volume 12 Nomor 2*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa proses *collaborative governance* dalam layanan aspirasi dan penanganan aduan melalui kanal Sapa Mbak Ita di Kota Semarang telah berjalan dengan baik. Hal ini didukung oleh beberapa indikator, antara lain; dialog tatap muka, membangun kepercayaan, adanya komitmen proses, pemahaman bersama, hasil. Keduanya meneliti tentang pelayanan publik, khususnya dalam penanganan aduan masyarakat.

Tetapi penelitian tentang strategi camat lebih fokus pada peran individu dalam memimpin penanganan aduan, sementara penelitian tentang *collaborative governance* lebih fokus pada proses interaksi dan kolaborasi antar berbagai aktor.

14. Penelitian Lungki Melen Nalova pada Mei tahun 2024 yang berjudul “Responsivitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Wadul Bupati (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur). Penelitian tersebut membahas tentang responsivitas pelayanan aduan masyarakat melalui Wadul Bupati di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk sudah baik, namun perlu perbaikan komunikasi antar pengelola layanan maupun masyarakat dan peningkatan keterampilan pengelola layanan dalam meneruskan aduan masuk kepada perangkat daerah terkait untuk menghindari kesalahan. Kedua penelitian ini menyoroti pentingnya komunikasi yang efektif antara pengelola layanan dan masyarakat. Perbedaan utama terletak pada cakupan wilayah dan subjek penelitian. Selain itu, penelitian tentang camat menyoroti peran camat sebagai pemimpin dalam penanganan pengaduan, sementara penelitian tentang Wadul Bupati lebih menekankan pada sistem dan mekanisme pengaduan yang terintegrasi.
15. Penelitian Sainah dan Lilis Suryani pada November 2021 yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur” dengan *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis Volume 4 Nomor 2*. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa Kantor Kecamatan Benua Lima perlu melakukan upaya perbaikan yang

komprehensif, mulai dari peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan, hingga peningkatan kesadaran akan pentingnya keramahan dalam memberikan pelayanan. Kedua penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kompetensi pegawai dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Penelitian tentang strategi Camat lebih terfokus pada peran Camat sebagai pemimpin dalam penanganan pengaduan di tingkat Kecamatan, sementara penelitian tentang Kantor Kecamatan Benua Lima lebih menekankan pada identifikasi masalah dan upaya perbaikan yang dibutuhkan di kantor Kecamatan secara keseluruhan.

16. Penelitian Siti Alikhah dan Hery Sawiji pada tahun 2024 yang berjudul “Kualitas pelayanan prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta” dengan *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran Volume 8 Nomor 5* Halaman 435. Penelitian ini membahas tentang penerapan pelayanan prima ditinjau dengan 5 dimensi kualitas pelayanan prima. Adanya keterbatasan SDM dan kurangnya kesadaran pegawai dalam melayani. Upaya yang dilakukan untuk menunjang pelayanan prima adalah melakukan koordinasi dengan BKPSDM bahwasanya mereka kekurangan SDM, Pelatihan *front office* dan PEKPP. Berbeda dengan penelitian ini lebih terfokus pada peran camat sebagai pemimpin dalam menangani pengaduan masyarakat, serta strategi yang digunakan untuk memastikan pengaduan ditindaklanjuti dengan cepat dan efektif. Sementara itu, penelitian tersebut lebih luas, mencakup berbagai aspek pelayanan yang dinilai berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan prima, yaitu

*tangibles* (penampilan fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan 16 penelitian sebelumnya, yaitu sama-sama membahas tentang peningkatan kualitas pelayanan publik. penelitian sebelumnya berfokus pada kapasitas aparatur, sistem informasi, administrasi dan lain-lain. Sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi Camat dalam pelayanan penanganan aduan yang lebih menekankan aspek kepemimpinan dan strategi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penanganan aduan yang efektif.

## **G. Kerangka Konseptual**

### **1. Pemerintah dan Pemerintahan**

Pemerintah dan pemerintahan memiliki pengertian yang berbeda. Menurut Nagaring et al., (2021) pemerintah dapat didefinisikan sebagai organ atau alat negara yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab utama dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan, sedangkan pemerintahan merupakan fungsi dari pemerintah. Pemerintah dalam arti sempit yaitu merupakan kekuasaan eksekutif. Merujuk pada UUD 1945, pemerintah ialah presiden, wakil presiden dan dibantu oleh menteri-menteri. Pemerintah dalam arti luas yaitu merupakan semua alat negara termasuk DPR (eksekutif dan legislatif). Dalam Labolo (2017) secara umum pemerintah adalah suatu kelompok individu yang diberikan wewenang oleh masyarakat untuk menjalankan kekuasaan negara. Kekuasaan ini bersifat sah dan diakui oleh seluruh warga negara. Tugas utama pemerintah adalah melindungi dan meningkatkan standar hidup masyarakat melalui berbagai kebijakan dan tindakan.

Menurut Yunanto, (2021: 172) pemerintah adalah lembaga tertinggi yang menjalankan kekuasaan dalam negara. Konsep pemerintah tidak sama dengan pemimpin, penguasa, birokrasi, negara, atau sektor publik. Pemerintah bersama parlemen mewakili kedaulatan rakyat. Untuk memahami pemerintah, kita tidak bisa hanya melihat dari sudut pandang hukum atau sebagai suatu institusi yang tetap, melainkan harus mempertimbangkan aspek sosial dan politik yang dinamis. Dalam sistem pemerintahan yang demokratis, tugas utama pemerintah bukan hanya mengelola negara, tetapi juga memastikan negara hadir untuk memenuhi kebutuhan warga, melindungi mereka, dan menegakkan hukum.

Secara umum, terdapat 4 fungsi utama pemerintah yang menjadi landasan penyelenggaraan negara dan pembangunan masyarakat. Keempat fungsi ini saling berkaitan dan membentuk satu kesatuan yang utuh dalam upaya mencapai tujuan negara (Alifah, Sukmapryandhika, & Fauzi, 2024). Berikut adalah penjelasan mengenai 4 fungsi pemerintah tersebut

1. Fungsi pelayanan (*service*). Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, meningkatkan kualitas hidup, dan menciptakan kesejahteraan bersama. Contohnya; Pelayanan Administrasi, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, kartu keluarga, perizinan, dan dokumen kependudukan lainnya. Pelayanan Kesehatan, seperti puskesmas, rumah sakit, posyandu, dan program-program kesehatan masyarakat. Pelayanan Pendidikan, seperti sekolah negeri, sekolah swasta,

perguruan tinggi, serta program-program pendidikan non-formal. Pelayanan Sosial, seperti panti asuhan, panti jompo, bantuan sosial, dan program-program penanggulangan kemiskinan. Pelayanan Infrastruktur, seperti jalan, jembatan, irigasi, listrik, air bersih, dan fasilitas umum lainnya.

2. Fungsi Pengaturan (*regulation*). Pemerintah memiliki peran untuk mengatur kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pengaturan ini diwujudkan dalam bentuk peraturan perundang-undangan, kebijakan, dan norma-norma yang berlaku. Tujuannya adalah untuk menciptakan ketertiban, keamanan, keadilan, dan kepastian hukum. Contohnya Peraturan Lalu Lintas, undang-undang lalu lintas, rambu-rambu lalu lintas, dan marka jalan. Peraturan Perpajakan, undang-undang perpajakan, tarif pajak, dan tata cara pembayaran pajak. Peraturan Lingkungan Hidup, undang-undang lingkungan hidup, izin lingkungan, dan standar baku mutu lingkungan. Peraturan Perdagangan, undang-undang perdagangan, izin usaha, dan standar mutu barang. Peraturan Ketenagakerjaan, undang-undang ketenagakerjaan, upah minimum, dan hak-hak pekerja.
3. Fungsi Pembangunan (*development*). Pemerintah berperan aktif dalam melaksanakan pembangunan di berbagai bidang. Pembangunan ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, mengurangi kemiskinan, dan mempercepat kemajuan bangsa. Contohnya; Pembangunan Ekonomi, peningkatan investasi, pengembangan industri,



dan pemberdayaan UMKM. Pembangunan Infrastruktur, pembangunan jalan, jembatan, pelabuhan, bandara, dan fasilitas umum lainnya. Pembangunan Sumber Daya Manusia, peningkatan kualitas pendidikan, pelatihan keterampilan, dan program-program kesehatan. Pembangunan Lingkungan Hidup, konservasi sumber daya alam, pengendalian pencemaran, dan pengelolaan limbah.

4. Fungsi Pemberdayaan (*empowerment*). Pemerintah berupaya untuk memberdayakan masyarakat agar mampu berpartisipasi aktif dalam pembangunan dan pengambilan keputusan. Pemberdayaan ini dilakukan melalui berbagai program pelatihan, pendampingan, dan fasilitasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kapasitas masyarakat, kemandirian, dan kesejahteraan. Contohnya; Pemberdayaan Masyarakat Desa, program-program pembangunan desa, pelatihan keterampilan, dan pendampingan usaha mikro. Pemberdayaan Perempuan, program-program pelatihan kepemimpinan, kewirausahaan, dan peningkatan kesehatan reproduksi. Pemberdayaan Pemuda, program-program pelatihan keterampilan, kewirausahaan, dan pengembangan bakat minat. Pemberdayaan Kelompok Rentan, program-program bantuan sosial, pelatihan keterampilan, dan pendampingan usaha mikro.

Keempat fungsi pemerintah ini saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Pelayanan yang baik akan mendukung pengaturan yang efektif, pembangunan yang berkelanjutan, dan pemberdayaan masyarakat yang

inklusif. Dengan menjalankan keempat fungsi ini secara optimal, pemerintah dapat mewujudkan masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, khususnya Pasal 1 ayat (2), menegaskan bahwa fungsi pemerintahan mencakup lebih dari sekadar pengelolaan negara. Undang-undang ini menyebutkan bahwa tugas pemerintahan meliputi pengaturan kehidupan masyarakat, memberikan pelayanan publik, melaksanakan pembangunan, memberdayakan masyarakat, serta melindungi hak-hak warga negara. Dengan demikian, pemerintahan tidak hanya berperan sebagai regulator, tetapi juga sebagai pelayan, fasilitator, dan pelindung bagi seluruh lapisan masyarakat.

## **2. Strategi**

Dalam hal strategi, para ahli telah menyatakan berbagai pengertian yang berbeda dalam buku mereka. Kata "strategi" diserap dari kata "sratogos", yang diartikan "tentara" juga "pemimpin". Strategi pada awalnya merupakan suatu alat pijakan untuk mencapai sebuah tujuan, karena memiliki dasar atau skema untuk mencapainya (Gusniati, 2020).

Strategi sangatlah penting dalam suatu organisasi, baik lingkup pemerintah maupun non-pemerintah, karena sangat berpengaruh menentukan keberhasilan dan visinya. Hampir semua organisasi percaya bahwa strategi sangat penting, dan organisasi pemerintah, terutama birokrasi, sudah sangat familiar dengan istilah strategi. Organisasi pemerintah baik di tingkat nasional maupun lokal,

termasuk pemerintah desa, harus memiliki pendekatan untuk menjawab kebutuhan masyarakat agar kebijakan dapat mencegah masalah lingkungan hidup.

Pengambilan keputusan adalah bagian dari pembuatan strategi guna menetapkan tindakan yang tepat untuk menuntaskan masalah. Setelah diimplementasikan, tolak ukur strategi dapat dihitung. Setiap individu, kelompok, perusahaan, dan pemerintahan membutuhkan strategi untuk melakukan tindakan yang direncanakan dan terarah untuk mencapai tujuannya.

Menurut Henry Mintzberg seorang pakar strategi dan manajemen terkenal, dalam Ichsan et al., (2021), strategi adalah sebuah pola dalam tindakan yang dilakukan oleh organisasi untuk mencapai tujuannya. Mintzberg mengemukakan bahwa strategi tidak selalu merupakan sebuah rencana yang disusun secara formal dan tertulis, tetapi bisa juga muncul secara informal dan tidak terencana sebagai respons terhadap perubahan lingkungan. Mintzberg terkenal dengan *5 P's of Strategy*, yang menjelaskan lima cara berbeda dalam memandang strategi:

1. *Plan* (Rencana): Strategi sebagai sebuah rencana yang disusun secara formal dan tertulis.
2. *Ploy* (Taktik): Strategi sebagai sebuah manuver atau taktik untuk mencapai tujuan jangka pendek.
3. *Pattern* (Pola): Strategi sebagai sebuah pola dalam tindakan yang dilakukan oleh organisasi selama periode waktu tertentu.

4. *Position* (Posisi): Strategi sebagai sebuah posisi yang ditempati oleh organisasi dalam lingkungannya.
5. *Perspective* (Perspektif): Strategi sebagai sebuah cara pandang atau cara berpikir tentang organisasi dan lingkungannya.

Gaspers (2012) dalam (Mariyanti, Suacana, & Raka, 2023) mengemukakan 4 indikator strategi yaitu

1. Pemahaman terhadap lingkungan. Indikator ini menekankan pentingnya bagi seorang pemimpin, dalam konteks ini Camat, untuk memahami lingkungan tempat mereka bekerja dan masyarakat yang mereka layani. Pemahaman ini mencakup; Kondisi geografis artinya memahami kondisi wilayah kecamatan, termasuk luas wilayah, demografi, dan sumber daya alam. Kondisi Sosial dan Budaya artinya memahami karakteristik sosial masyarakat, termasuk nilai-nilai, adat istiadat, dan potensi konflik. Kondisi Ekonomi serta Kondisi Politik artinya memahami dinamika politik lokal, termasuk hubungan antar aktor politik dan kekuatan-kekuatan yang berpengaruh.
2. Fokus pada tujuan. Seorang pemimpin yang efektif harus memiliki fokus yang jelas pada tujuan yang ingin dicapai dalam memberikan pelayanan publik. Tujuan ini harus selaras dengan visi dan misi pemerintah daerah serta kebutuhan masyarakat. Beberapa tujuan yang mungkin menjadi fokus adalah peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kepuasan masyarakat, meningkatkan akuntabilitas pemerintah

3. Perumusan upaya. Setelah memahami lingkungan dan menetapkan tujuan, seorang pemimpin perlu merumuskan upaya-upaya yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Upaya-upaya ini dapat berupa; Membuat standar operasional prosedur yang jelas dan komprehensif untuk melayani masyarakat. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam pelayanan, baik melalui pelatihan maupun pengembangan kompetensi. Memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah proses pelayanan. Melakukan koordinasi dengan berbagai pihak terkait, seperti perangkat daerah lain, tokoh masyarakat, dan media massa.
4. Pelaksanaan Upaya. Tahap terakhir adalah pelaksanaan upaya-upaya yang telah dirumuskan. Pada tahap ini, sebagai pemimpin yang memastikan bahwa semua upaya berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan upaya. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa upaya-upaya yang dilakukan efektif dan efisien. Melakukan koreksi dan perbaikan jika ditemukan adanya kekurangan atau hambatan dalam pelaksanaan upaya. Membangun komunikasi yang efektif dengan semua pihak yang terlibat dalam penanganan aduan, baik internal maupun eksternal.

Empat indikator yang dikemukakan oleh Gaspersz (2012) ini memberikan kerangka kerja yang komprehensif bagi seorang Camat dalam merumuskan dan melaksanakan strategi penanganan aduan masyarakat. Dengan memahami

lingkungan, fokus pada tujuan, merumuskan upaya yang tepat, dan melaksanakan upaya dengan baik, Camat dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan sebuah teknik atau cara dalam merumuskan sebuah kebijakan yang akan dikerjakan dengan melihat potensi sumber daya yang ada atau dimilikinya

### **3. Pelayanan Publik**

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 2 secara tegas mengatur definisi pelayanan publik. Pasal ini menekankan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara negara. Dengan kata lain, pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh warga negara dan penduduk yang berada di wilayah negara. Pasal 3 secara tegas mengatur tujuan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Tujuan utama undang-undang berdasarkan pasal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan dengan jelas hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak yang terlibat dalam pelayanan publik
2. Membangun sistem pelayanan publik yang memenuhi standar kualitas, efisien, dan efektif.

3. Semua kegiatan pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Masyarakat harus mendapatkan perlindungan hukum atas hak-haknya dalam memperoleh pelayanan publik.

Adapun asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

1. Transparansi, berarti informasi mengenai pelayanan publik harus terbuka, mudah diakses, dan mudah dimengerti oleh semua pihak
2. Akuntabilitas, artinya penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan administratif.
3. Kondisional, pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan baik dari penyelenggara maupun penerima layanan, dengan tetap mengedepankan efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, berarti masyarakat harus dilibatkan dalam perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak, artinya pelayanan publik tidak boleh diskriminatif, artinya tidak boleh membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, berarti penyelenggara maupun penerima layanan memiliki hak dan kewajiban yang seimbang.

Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu jenis pelayanan

publik yang penting adalah layanan aduan. Pelayanan penanganan aduan masyarakat adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk menerima, menindaklanjuti, dan menyelesaikan keluhan, saran, atau masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Pelayanan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap warga negara memiliki akses yang mudah dan efektif dalam menyampaikan aspirasi serta permasalahan yang dihadapi, sehingga dapat memperoleh solusi yang tepat dan adil. Melalui pelayanan penanganan aduan, pemerintah juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, serta mencegah terjadinya konflik sosial.

Proses pelayanan penanganan aduan masyarakat diatur dalam kerangka hukum yang jelas, seperti Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Terdapat mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan sebagaimana yang tercantum dalam ayat (1) yaitu meliputi

1. Penerimaan, terdiri atas pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan yang masuk dan pencatatan pengaduan yang lengkap secara sistem serta pemberian tanggapan awal terkait penerimaan pengaduannya.
2. Analisis serta verifikasi, pengaduan akan dianalisis untuk menentukan substansi dari masalah tersebut dan memverifikasi kebenaran fakta yang disampaikan dalam pengaduan



3. Penanganan aduan, terdiri atas penugasan kepada unit yang berwenang untuk menindaklanjuti dengan melakukan upaya penyelesaian sesuai dengan ketentuan yang berlaku
4. Evaluasi dan pelaporan, yang mana hasil penanganan pengaduan akan dievaluasi untuk mengetahui efektifitasnya dan laporan hasil akan disampaikan kepada pengadu dan pimpinan.

Menurut Fitriani dan Satlita (2023) mengukur keberhasilan sistem penanganan aduan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan melihat seberapa cepat dan efektif pengaduan dapat diselesaikan, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses dan hasil penyelesaiannya. Selain itu, keberhasilan juga dapat diukur dari peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai hasil dari tindak lanjut atas pengaduan yang masuk. Beberapa indikator lain menurut Amatulloh dan Tuti (2023: 83) yang dapat digunakan meliputi jumlah pengaduan yang meningkat (menunjukkan meningkatnya kepercayaan masyarakat), persentase pengaduan yang diselesaikan tepat waktu, dan adanya perubahan kebijakan atau prosedur sebagai hasil dari pengaduan.

Penanganan pengaduan merupakan implementasi nyata dari komitmen pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Setiap pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat adalah bentuk partisipasi aktif dalam pembangunan dan merupakan cerminan dari kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik (Dewi & Suparno, 2022). Dengan adanya mekanisme penanganan pengaduan yang efektif, pemerintah tidak hanya merespon aspirasi masyarakat, tetapi juga menunjukkan

keseriusannya dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Proses penanganan pengaduan ini melibatkan berbagai pihak, mulai dari penerima pengaduan, unit terkait, hingga pimpinan instansi, yang menunjukkan bahwa penanganan pengaduan adalah sebuah proses kolaboratif yang melibatkan seluruh komponen pemerintahan.

## **H. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif Deskriptif. Menurut Sugiyono (2022) kualitatif deskriptif merupakan riset dengan berlandaskan filsafat postpositivisme, artinya memandang realitas sebagai sesuatu yang holistik, kompleks, dan multidimensional. Realitas tidak dapat diukur secara kuantitatif, melainkan perlu dipahami secara mendalam melalui interpretasi dan makna. Penggunaan kualitatif deskriptif bermaksud untuk mengetahui situasi objek secara naturalistik, di mana peneliti mengamati dan memahami fenomena yang terjadi di lapangan tanpa melakukan intervensi. Berdasarkan apa yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif agar dapat mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena secara mendalam serta memahami makna dari suatu fenomena sudut pandang para partisipan.

### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi atau bukti yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Sumber data ini dapat berupa orang, tempat, peristiwa, dokumen, atau catatan.

### 3. Informan

Informan adalah orang yang memiliki pengetahuan atau pengalaman yang relevan dengan topik penelitian dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti. Informan berperan sebagai sumber data utama dalam penelitian kualitatif, peneliti menggali informasi melalui wawancara dan observasi. Berikut adalah tabel data informan penelitian ini yaitu:

**Tabel 1.1 Data Informan Aparatur Kecamatan Girimaya**

No	Nama	Jabatan	Usia	Mulai Jabatan	Masa Jabatan
1	Luthfi Darma Saputra, S.IP	Camat	36	27-06-2022	10 tahun 09 bulan
2	Tri Murni Miranda, S.IP	Sekretaris Camat	52	27-06-2022	20 tahun 08 bulan
3	Kartini	Seksi Pelayanan	58	12-06-2019	27 tahun 04 bulan
4	Diana, S.Kom	Kasubbag Keuangan dan PEP	42	12-10-2019	17 tahun 03 bulan

5	Muhammad Yamin, S.Sos	Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum	50	27-06-2022	14 tahun 09 bulan
---	--------------------------	---	----	------------	----------------------

*Sumber: Data diolah 2025*

1. Luthfi Darma Saputra yang selanjutnya disebut Luthfi adalah Camat di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang. Luthfi dilantik oleh Walikota Pangkalpinang yaitu Maulan Aklil pada tanggal 27 Juni tahun 2022. Luthfi diberi masa kerja selama 10 tahun 09 bulan. Sebelum menjadi Camat, Luthfi adalah seorang Kepala Sub Bagian Ketatalaksanaan Organisasi Sekretariat Daerah Kota Pangkalpinang dan Sekretaris Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang.
2. Tri Murni Miranda yang selanjutnya disebut Tri adalah seorang Sekretaris Camat Girimaya Kota Pangkalpinang. Tri dilantik bersama dengan Luthfi pada tanggal 27 Juni tahun 2022 oleh Walikota Pangkalpinang yaitu Maulan Aklil. Sebelum menjadi Sekretaris Kecamatan Girimaya. Tri adalah seorang Lurah di Kelurahan Sriwijaya Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang. Selain itu Tri pernah menjadi Lurah di Kelurahan Gabek II Kecamatan Gabek Kota Pangkalpinang.
3. Kartini adalah Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang. Sebelum menjadi Kasi Pelayanan Umum Kartini adalah Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Bappeda dan Litbang Kota

Pangkalpinang. Selanjutnya Kartini pernah menjadi Lurah di Kelurahan Batu Intan Kecamatanirimaya Kota Pangkalpinang

4. Diana adalah Kasubbag Keuangan dan PEP di Kecamatanirimaya Kota Pangkalpinang. Sebelum menjadi Kasubbag Keuangan dan PEP Diana adalah seorang Pembantu Bendahara Pengeluaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota pangkalpinang. Selanjutnya Diana juga berpengalaman sebagai Pengelola Data di Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.
5. Muhammad Yamin yang selanjutnya disebut Yamin adalah seorang Kasi Pemerintahan dan Ketentraman dan Ketertiban Umum (Trantibum) di Kecamatanirimaya Kota Pangkalpinang. Sebelum menjadi Kasi Pemerintahan dan Trantibum Yamin adalah seorang Lurah di Kelurahan Bukit Intan Kecamatanirimaya Kota pangkalpinang. Selanjutnya Yamin pernah menjadi Sekretaris Kelurahan Semabung Lama Kecamatan Bukit Intan Kota Pangkalpinang.

**Tabel 1.2 Data Informan Masyarakat Kecamatanirimaya**

No	Nama	Pekerjaan
6	Sari	Ibu Rumah Tangga
7	Juraiti	Ibu Rumah Tangga

8	Supari	Petugas Kebersihan
---	--------	--------------------

*Sumber: Data diolah 2025*

6. Sari adalah salah satu masyarakat di Kecamatan Girimaya. Sari adalah seorang ibu rumah tangga, tetapi ia memproduksi minyak kelapa yang biasa disebut *Virgin Coconut Oil* (VCO).
7. Juraiti adalah salah satu masyarakat di Kecamatan Girimaya. Juraiti adalah seorang ibu rumah tangga.
8. Supari adalah salah satu masyarakat Kecamatan Girimaya. Supari bekerja sebagai petugas kebersihan di Kota Pangkalpinang.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Observasi**

Observasi sebagai aktivitas pengamatan sebuah objek atau peristiwa secara langsung guna mendapatkan data serta informasi tentang objek peristiwa tersebut. Observasi menurut Sugiyono 2016 dalam Hakim dan Saragih (2019) digunakan dalam metode mengumpulkan informasi unik dilakukan melalui tindakan mengamati dan mencatat gejala-gejala subjek penelitian. Observasi dalam penelitian ini ditujukan untuk mengamati strategi yang dilakukan oleh Camat sebagai pemimpin tingkat Kecamatan dalam pelayanan penanganan aduan masyarakat. Pelayanan penanganan aduan masyarakat memiliki peran penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan responsif.

## **b. Wawancara**

Percakapan antara dua orang maupun lebih guna mendapatkan informasi disebut wawancara. Seseorang yang diwawancarai disebut dengan informan. Menurut Sugiyono 2018 dalam Mar'atusholihah et al., (2019) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data guna mendapatkan permasalahan yang akan diteliti. Peneliti mengajukan wawancara secara bebas tanpa adanya petunjuk wawancara yang sudah disusun secara terstruktur untuk mengumpulkan data.

Wawancara dilakukan guna mengetahui jawaban mengenai apa yang akan diteliti yaitu terkait strategi apa yang dilakukan Camat dalam pelayanan penanganan aduan dari masyarakat. Wawancara meliputi orang-orang yang memiliki keterkaitan berdasarkan topik yang akan diteliti. Target wawancara dalam penelitian ini adalah Camat Girimaya Kota Pangkalpinang, Sekretaris Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang, Kepala Seksi Pelayanan Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang, Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum dan masyarakat Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang.

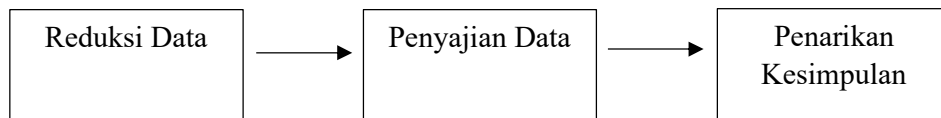
## **c. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik yang melibatkan pengumpulan data melalui berbagai jenis dokumen. Menurut Sugiyono 2013 Solikin et al., (2018: 140) dokumen adalah pencatatan tentang peristiwa masa lampau dalam bentuk tertulis, gambar, atau karya seni. Dokumen tersebut akan memberikan gambaran tentang kebijakan, prosedur, serta praktik yang ada di lapangan.

Dokumen dalam penelitian ini adalah berupa laporan SKM 2021-2024, laporan penanganan aduan, laporan profil Kecamatan Girimaya, data BPS 2024.

## 5. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Winarni (2021) mengatakan analisis dalam penelitian kualitatif diproses dengan langsung dan bertahap sampai hasil analisis itu menjadi padat. Kegiatan yang dilakukan selama proses menganalisis, meliputi;



Pertama, mereduksi data berarti peneliti perlu menggunakan pedoman yang didasarkan pada tujuan penelitian mereka agar memperoleh suatu fakta tentang penggambaran secara jelas, pilah-pilih dalam mencari fokus terhadap substansi penting sekaligus juga dengan ritme yang terjadi. Reduksi data pada penelitian ini adalah menyeleksi data wawancara sesuai dengan topik yaitu strategi Camat dalam pelayanan penanganan aduan masyarakat. Lalu meringkas data yang panjang menjadi informasi yang singkat serta mengubah format data sehingga membuat data mudah dianalisis.

Kedua, pada tahap penyajian dapat dipresentasikan pada sebuah narasi ringkas, terstruktur serta saling berhubungan. Dalam proses pengajian juga perlu mengorganisir dan menampilkan data agar mudah dipahami dan dianalisis. Menyajikan kutipan wawancara yang relevan berdasarkan topik penelitian yaitu strategi Camat dalam penanganan aduan masyarakat.



Menyajikan deskripsi yang rinci dan mendalam tentang fenomena yang diamati. Serta menyajikan contoh kasus tentang bagaimana cara Camat menangani aduan masyarakat.

Ketiga, tahap menarik konklusi dilakukan setelah menganalisis data. Mekanisme data yang sudah dianalisis digunakan untuk mendorong hasil ini. Selain itu, kesimpulan merupakan jawaban ringkas atas pertanyaan masalah, yang menghasilkan temuan baru. Kesimpulan ini dapat ditarik berdasarkan analisis wawancara dengan staf kecamatan dan observasi langsung terhadap interaksi antara camat dan staf. Kesimpulan ini dapat ditarik berdasarkan analisis wawancara dengan staf kecamatan dan observasi langsung terhadap interaksi antara camat dan staf.

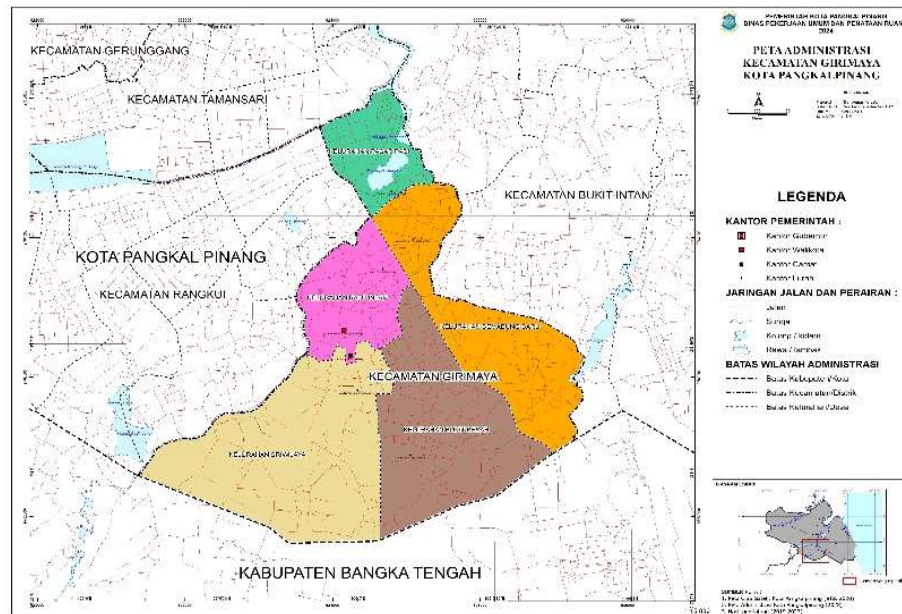
## **BAB II**

### **PROFIL KECAMATAN GIRIMAYA**

#### **A. Sejarah**

Kecamatan Girimaya merupakan hasil pemekaran dari wilayah Kecamatan Bukit Intan dan Kecamatan Rangkui yang merupakan dari wilayah Kota Pangkalpinang. Kecamatan Girimaya adalah Kecamatan yang baru dibangun pada tahun 2011 pada saat pemekaran berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kota Pangkalpinang Nomor 02 tahun 2011. Kecamatan Girimaya terletak di dataran tinggi yang merupakan pusat kota Pangkalpinang. Hal ini disebabkan karena sebagian wilayahnya digunakan sebagai pusat perkantoran pemerintah kota. Kecamatan Girimaya memiliki 5 Kelurahan yaitu; Kelurahan Bukit Besar, Pasar Padi, Batu Intan, Semabung Baru, Sriwijaya dengan luas wilayah sekitar 434,721 Ha dengan batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah timur berbatasan dengan Kelurahan Semabung Lama.
2. Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Bintang .
3. Sebelah utara berbatasan dengan Kelurahan Parit Lalang.
4. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Dul Kecamatan Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah



**Gambar 2.1 Peta Wilayah Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang**

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang 2024*

Peta wilayah Kecamatan Girimaya ini menggunakan beberapa warna untuk membedakan letak batas kedudukan Kelurahan yang ada di Kecamatan Girimaya.

Berikut adalah arti warna berdasarkan kedudukan Kelurahan:

1. Warna hijau adalah Kelurahan Pasir Padi
2. Warna merah muda adalah Kelurahan Batu Intan
3. Warna oranye adalah Kelurahan Semabung Baru
4. Warna krem adalah Kelurahan Sriwijaya
5. Warna coklat adalah Kelurahan Bukit Besar

## **B. Kondisi Demografis**

Kecamatan Girimaya mempunyai 40 Rukun Tetangga (RT) dan 14 Rukun Tetangga (RW) dengan jumlah Penduduk 19,150. Jumlah rumah tangga di Kecamatan Girimaya tahun 2024 sebanyak 5.534 kepala keluarga. Kepadatan

penduduk sekitar 16.616 jiwa/km<sup>2</sup>. Jiwa yang terdiri dari beberapa suku yaitu Suku Melayu, Jawa, Batak, Madura, Sunda, Tionghoa dan lain sebagainya.

**Tabel 2.1 Luas Wilayah, Jumlah RT/RW, Jumlah Penduduk  
Kecamatan Girimaya**

No	Nama Kelurahan	Luas Wilayah (Ha)	Jumlah RT/RW	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Ha)
1	Kel. Bukit Besar	110,371	RT. 09 RW. 03	2.959	26,8
2	Kel. Batu Intan	50,105	RT. 09 RW. 03	2.562	51,1
3	Kel. Semabung Baru	91,726	RT. 09 RW. 03	4.665	50,9
4	Kel. Sriwijaya	144,172	RT.07 RW.03	4.205	29,2
5	Kel. Pasar Padi	38,347	RT.06 RW.03	2.225	58,0
6	Kecamatan Girimaya	434,721	RT.40 RW.15	16.616	38,2

*Sumber: Data profil Kecamatan Girimaya 2024*

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa kepadatan penduduk di Kecamatan Girimaya adalah 38,2 jiwa/ha. Kelurahan Pasar Padi memiliki kepadatan penduduk tertinggi 58,0 jiwa/ha, diikuti oleh Kelurahan Batu Intan 51,1 jiwa/ha, Kelurahan Semabung Baru 50,9 jiwa/ha, Kelurahan Sriwijaya 29,2 jiwa/ha dan paling rendah adalah Kelurahan Bukit Besar yaitu 26,8 jiwa/ha.

**Tabel 2.2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Usia di  
Kecamatan Girimaya**

<b>Usia (Tahun)</b>	<b>Jumlah Jiwa</b>
0-4	1.129
5-9	1.382
10-14	1.377
15-19	1.144
20-24	1.357
25-29	1.214
30-34	1.342
35-39	1.485
40-44	1.475
45-49	1.112
50-54	879
55-59	637
60-64	732
65-69	609
70-74	352
75+	360
<b>Total</b>	<b>16.616</b>

*Sumber: Data laporan kependudukan Kecamatan Girimaya 2024*

Struktur usia penduduk Girimaya menunjukkan populasi yang relatif muda dan produktif. Kelompok usia 35-39 tahun memiliki jumlah tertinggi dengan 1.485 jiwa, diikuti oleh kelompok 40-44 tahun 1.475, kelompok 5-9 tahun 1.382 dan 10-

14 tahun 1.377. Sementara itu, kelompok usia 70-74 tahun tercatat paling sedikit dengan 352 jiwa.

**Tabel 2.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama di Kecamatan Girimaya**

Agama	Jumlah Penduduk
Islam	11.334
Kristen	781
Katolik	972
Budha	2.320
Konghucu	1.213
<b>Total</b>	16.616

*Sumber: Data laporan kependudukan Kecamatan Girimaya 2024*

Tabel tersebut menyajikan data jumlah penduduk berdasarkan agama di suatu wilayah. Mayoritas penduduk beragama Islam dengan jumlah 11.334 jiwa, diikuti agama Kristen dengan 781 jiwa, Katolik 972 jiwa, Budha 2.320 jiwa, dan Konghucu 1.213 jiwa. Data ini menunjukkan bahwa keragaman agama cukup tinggi di wilayah tersebut, meskipun Islam merupakan agama mayoritas.

### **C. Kondisi Sosial dan Ekonomi Kecamatan Girimaya**

Lingkungan sekitar memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas hidup. Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti fasilitas pendidikan, kesehatan, dan ibadah, menjadi faktor penting dalam membangun masyarakat yang sejahtera. Ketiga aspek ini saling terkait dan membentuk suatu ekosistem yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan individu serta

masyarakat. Berikut dijabarkan lingkungan sosial yang ada di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang

**Tabel 2.4 Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Girimaya**

<b>Tingkat Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>
Taman Kanak-Kanak sederajat	8 (7 swasta dan 1 RA)
Sekolah Dasar	14 (8 negeri dan 6 swasta)
Sekolah Menengah Pertama	6 (1 negeri dan 5 swasta)
Sekolah Menengah Atas sederajat	3 (1 SMA swasta dan 2 SMK negeri)
<b>Total</b>	<b>31</b>

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang 2024*

Tabel tersebut adalah jumlah sarana pendidikan di Kecamatan Girimaya, menunjukkan variasi dalam tingkatan pendidikan yang tersedia. Tingkat pendidikan yang paling banyak ditemukan adalah Sekolah Dasar dengan total 14 sekolah, terdiri dari 8 negeri dan 6 swasta. Taman Kanak-kanak sederajat menempati urutan kedua dengan 8 unit, di mana 7 di antaranya adalah swasta dan 1 merupakan Raudhatul Athfal (RA). Jumlah Sekolah Menengah Pertama (SMP) adalah 6, dengan hanya 1 sekolah negeri dan 5 sekolah swasta. Tingkat pendidikan yang paling sedikit adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat, hanya berjumlah 3 sekolah, terdiri dari 1 SMA swasta dan 2 Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) negeri.

**Tabel 2.5 Sarana Kesehatan di Kecamatan Girimaya**

<b>Sarana Kesehatan</b>	<b>Jumlah</b>
Rumah Sakit	2
Poliklinik	3
Puskesmas tanpa rawat inap	1
Apotek	13
<b>Total</b>	<b>19</b>

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang 2024*

Dalam hal sarana kesehatan, terdapat 2 Rumah Sakit dan 3 Poliklinik yang menunjukkan adanya akses terhadap layanan medis yang cukup memadai. Selain itu, keberadaan 13 Apotek menandakan ketersediaan obat-obatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat. Namun, hanya ada 1 Puskesmas tanpa rawat inap, yang mungkin perlu menjadi perhatian untuk peningkatan pelayanan kesehatan primer.

**Tabel 2.6 Tempat Ibadah di Kecamatan Girimaya**

<b>Tempat Ibadah</b>	<b>Jumlah</b>
Masjid	8
Mushola	19
Gereja Protestan	5
Gereja Katolik	1
Vihara	5
<b>Total</b>	<b>38</b>

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang 2024*



Tabel tersebut menyajikan data tempat ibadah di Kecamatan Girimaya yang mencerminkan keberagaman agama masyarakatnya. Masjid menjadi tempat ibadah yang paling banyak ditemukan dengan jumlah 8 buah, diikuti oleh Mushola sebanyak 19 buah. Gereja Protestan memiliki jumlah yang signifikan yaitu 5 buah, sementara Gereja Katolik hanya ada 1 buah. Vihara juga memiliki jumlah yang sama dengan Gereja Protestan, yaitu 5 buah. Data ini menggambarkan bahwa Kecamatan Girimaya memiliki fasilitas ibadah yang cukup beragam untuk mengakomodasi kebutuhan spiritual masyarakat dari berbagai agama. Dominasi Masjid dan Mushola menunjukkan bahwa Islam merupakan agama mayoritas di wilayah tersebut, namun keberadaan tempat ibadah agama lain juga menunjukkan adanya toleransi dan keberagaman beragama yang hidup di Kecamatan Girimaya.

**Tabel 2.7 Sektor Perekonomian di Kecamatan Girimaya**

<b>Sarana Perekonomian</b>	<b>Jumlah</b>
Pasar Tradisional	1
Swalayan/Tokoh	17
Mall/Dept Store	1
Koperasi	10
<b>Total</b>	<b>29</b>

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang 2024*

Tabel tersebut menyajikan data sarana perekonomian di Kecamatan Girimaya, menunjukkan adanya keberagaman sektor yang terlibat dalam kegiatan ekonomi masyarakat. Pasar tradisional tercatat hanya ada 1 unit, sementara

swalayan atau toko modern berjumlah 17 unit. Keberadaan mall atau dept store juga tercatat 1 unit, dan terdapat 10 koperasi yang aktif. Data ini mengindikasikan bahwa sektor perdagangan di Kecamatan Girimaya didominasi oleh toko modern dan swalayan, sementara pasar tradisional memiliki peran yang lebih kecil.

**Tabel 2.8 Sektor Perikanan di Kecamatan Girimaya**

<b>Nama Sektor</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Alat</b>	<b>Jumlah Alat</b>
Perikanan Tangkap	23	Motor tempel dan Kapal motor	5 dan 18
Perikanan Budidaya	18	Jaring insang tetap dan Pancing ulur	15 dan 36
<b>Total</b>	<b>41</b>		<b>74</b>

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang 2024*

Tabel ini menyajikan data sektor perikanan di Kecamatan Girimaya, menunjukkan bahwa perikanan tangkap menjadi kegiatan utama dengan 23 rumah tangga yang terlibat, sementara perikanan budidaya diikuti oleh 18 rumah tangga. Jumlah kapal penangkap ikan tercatat sebanyak 23 buah, dengan rincian 5 motor tempel dan 18 kapal motor. Dalam hal alat penangkap ikan, terdapat 51 unit yang terdiri dari 15 jaring insang tetap dan 36 pancing ulur. Data ini memberikan gambaran bahwa sektor perikanan di Kecamatan Girimaya cukup aktif, dengan mayoritas rumah tangga terlibat dalam perikanan tangkap. Penggunaan kapal motor dan pancing ulur juga menunjukkan bahwa kegiatan perikanan di wilayah ini masih didominasi oleh metode tradisional.

**Tabel 2.9 Perusahaan Industri dan Perusahaan Konstruksi di  
Kecamatan Girimaya**

Perusahaan Industri	Perusahaan Konstruksi	Jumlah
5	26	31

*Sumber: Data Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang 2024*

Pada tabel tersebut tercatat ada 5 perusahaan industri dan 26 perusahaan konstruksi, dengan total keseluruhan mencapai 31 perusahaan. Data ini memberikan gambaran bahwa sektor konstruksi memiliki jumlah perusahaan yang lebih signifikan dibandingkan sektor industri di Kecamatan Girimaya.

**Tabel 2.10 Pekerjaan Penduduk di Kecamatan Girimaya**

Jenis Pekerjaan	Jumlah penduduk
Karyawan Swasta	1.377
Karyawan BUMN	42
Karyawan Honorer	192
Buruh Harian Lepas	2.080
Pelajar/Mahasiswa	3.359
Pegawai Negeri Sipil	336
Wiraswasta	1.431
Lainnya	900

Tidak Bekerja	6.900
<b>Total</b>	16.616

*Sumber: Data Kependudukan Kecamatan Girimaya 2024*

Tabel tersebut menyajikan data jumlah penduduk berdasarkan pekerjaan di Kecamatan Girimaya. Mayoritas penduduk bekerja sebagai buruh harian lepas dengan jumlah 2.080 orang, diikuti oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 3.359 orang. Jumlah wiraswasta juga signifikan yaitu 1.431 orang, menunjukkan bahwa sektor informal memiliki peran penting dalam perekonomian wilayah ini. Karyawan swasta tercatat sebanyak 1.377 orang, sementara pekerja di sektor lain seperti pegawai negeri sipil, karyawan BUMN, dan tenaga honorer jumlahnya lebih kecil. Menariknya, terdapat 6.900 orang yang tidak bekerja

#### **D. Kondisi Penanganan Aduan Masyarakat**

Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang dalam memberikan pelayanan penanganan aduan masyarakat senantiasa berpedoman pada Peraturan Walikota Nomor 25 Tahun 2016. Peraturan ini menjadi landasan hukum yang kuat bagi kecamatan dalam menjamin setiap aduan masyarakat ditindaklanjuti secara profesional, efektif, dan transparan. Dengan mengacu pada peraturan tersebut, Kecamatan Girimaya berupaya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan mewujudkan pemerintahan yang baik. Peraturan ini memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dalam menyampaikan aduan, serta menjamin adanya mekanisme yang jelas dalam penanganan setiap pengaduan.

Dalam memberikan pelayanan penanganan pengaduan pada masyarakat, Kecamatan Girimaya telah menyediakan berbagai saluran untuk menampung aduan

masyarakat. Dengan beragamnya saluran aduan, diharapkan masyarakat semakin mudah untuk menyampaikan aspirasinya dan tidak merasa terhambat oleh jarak atau waktu.



**Gambar 2.2 Ruang Pengaduan Masyarakat Kecamatan Girimaya**

*Sumber: Internet*

SP4N LAPOR! atau Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat, adalah sebuah platform yang dirancang khusus untuk menampung aspirasi dan pengaduan masyarakat secara online. Platform ini sangat cocok digunakan oleh pemerintah daerah, termasuk kecamatan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. SP4N LAPOR! telah menjadi jembatan bagi masyarakat Kecamatan Girimaya untuk menyampaikan aspirasi dan keluhannya secara langsung kepada pemerintah. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat dengan mudah melaporkan berbagai permasalahan yang dihadapi, mulai dari infrastruktur hingga pelayanan publik. Setiap aduan akan ditindaklanjuti dengan cepat dan transparan, berkat integrasi SP4N LAPOR!

dengan sistem pemerintahan daerah. Aplikasi tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Aplikasi tersebut memiliki SOP yang mengatur langkah-langkah sistematis dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui platform SP4N LAPOR!. Tujuannya adalah untuk memastikan pengaduan masyarakat dapat ditangani secara cepat, tepat, dan akuntabel. SOP ini mencakup seluruh tahapan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR! di tingkat kecamatan, mulai dari penerimaan pengaduan, verifikasi, analisis, tindak lanjut, hingga evaluasi. Tahapan pengelolaan pengaduan tersebut sebagai berikut;

1. Penerimaan pengaduan. Pengaduan yang diterima di aplikasi akan dicatat oleh petugas kecamatan secara lengkap dan sistematis.
2. Verifikasi pengaduan. Petugas melakukan verifikasi terhadap identitas pelapor dan kebenaran informasi yang disampaikan, jika aduan yang disampaikan tidak lengkap akan dikembalikan kepada pelapor untuk dilengkapi.
3. Analisis pengaduan. Aduan yang sudah diverifikasi akan dianalisis untuk menentukan jenis pengaduan, unit kerja yang bertanggung jawab serta tingkat urgensinya.
4. Tindak lanjut. Pengaduan yang telah diteruskan ke unit kerja yang berkaitan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangan pihak. Pada lingkup kecamatan, petugas akan memantau proses tindak lanjut aduan tersebut

5. Evaluasi. Petugas kecamatan melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pengelolaan aduan. Hasil evaluasi akan digunakan untuk perbaikan proses dan peningkatan kualitas pelayanan

Camat bertanggung jawab secara keseluruhan atas pelaksanaan SOP SP4N LAPOR! di tingkat kecamatan. Camat dibantu oleh sekretaris kecamatan dalam koordinasi dan pelaksanaan SOP. Petugas kecamatan wajib membuat laporan berkala mengenai pengelolaan pengaduan kepada camat dan instansi terkait. Laporan tersebut berisi data mengenai jumlah pengaduan, jenis pengaduan, waktu penyelesaian, dan tingkat kepuasan masyarakat.

Adapun saluran melalui media sosial yang menjadi ruang masyarakat untuk menyampaikan aduan.



**Gambar 2.3 Saluran Pengaduan Masyarakat Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang**

*Sumber: Instagram Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang*

## **E. Visi dan Misi**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Kecamatan tidak memiliki kewenangan untuk membuat visi dan misi sendiri. Visi dan misi sebuah daerah, baik itu tingkat provinsi maupun kabupaten/kota, ditetapkan oleh kepala daerahnya, yaitu gubernur untuk tingkat provinsi dan bupati/walikota untuk tingkat kabupaten/kota. Visi dan misi ini kemudian menjadi acuan bagi seluruh perangkat daerah, termasuk di dalamnya kecamatan, dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah tersebut.

Visi dan misi Pemerintah Kota Pangkalpinang yang tertuang dalam RPJMD 2018-2023 yaitu visi “Mewujudkan Pangkalpinang sebagai Kota SENYUM (Sejahtera, Nyaman, Unggul dan Makmur)” dan misi

1. Meningkatkan pemanfaatan potensi ekonomi dan penanggulangan kemiskinan.
2. Meningkatkan kualitas keamanan ketertiban, perlindungan masyarakat dan peningkatan kesiapsiagaan dalam menghadapi bencana.
3. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik, menuju tercapainya *Good Governance*.
4. Meningkatkan kualitas pembangunan sumberdaya manusia yang berkeadilan.
5. Meningkatkan kualitas infrastruktur dan pengelolaan lingkungan hidup.

Visi dan misi Pemerintah Kota Pangkalpinang yang tertuang dalam RPJMD menjadi pedoman salah satunya bagi Kecamatan Girimaya dalam melaksanakan program pembangunan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa program

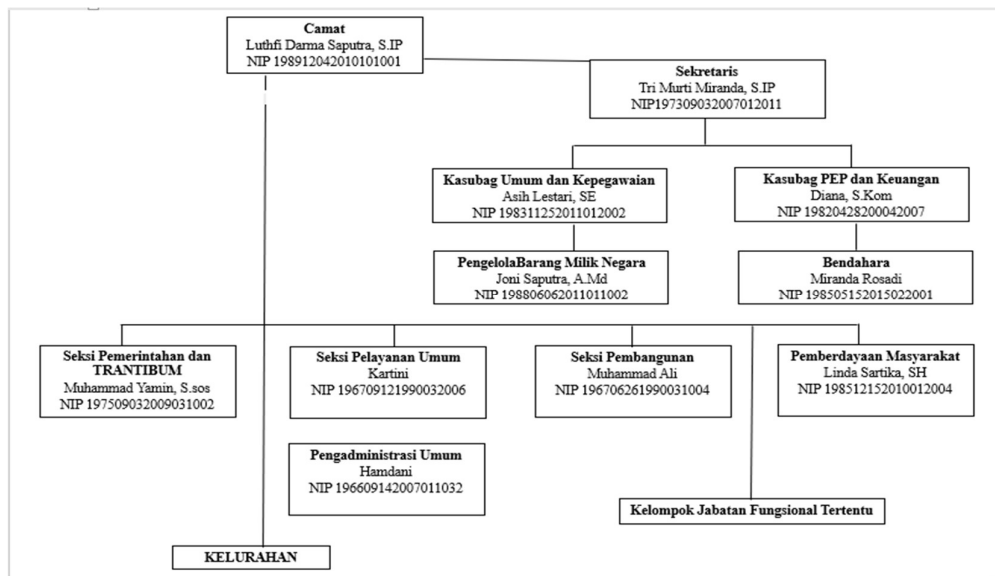


pembangunan yang dilaksanakan oleh perangkat daerah salah satunya Kecamatan selaras dengan tujuan pembangunan daerah secara keseluruhan.

## F. Struktur Kecamatan

Struktur organisasi Kecamatan Girimaya disusun berdasarkan ketentuan Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dalam Wilayah Kota Pangkalpinang. Peraturan ini bertujuan untuk memberikan kerangka kerja yang jelas bagi pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan kecamatan.

**Bagan 2.1 Struktur Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang 2024**



*Sumber: Website Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang*

Struktur kecamatan dibentuk untuk mempermudah koordinasi dan pelayanan kepada masyarakat. Adanya struktur ini memungkinkan pembagian

tugas dan tanggung jawab yang jelas di antara para pegawai kecamatan. Dengan demikian, setiap bagian dalam struktur kecamatan dapat fokus pada tugasnya masing-masing, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien.

#### **G. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dalam wilayah Kota Pangkalpinang, tugas dan fungsi Camat beserta aparat di tingkat kecamatan adalah sebagai berikut:

1. Tugas Camat
  1. menyelenggarakan urusan pemerintah secara umum
  2. mengkoordinasikan aktivitas pemberdayaan masyarakat
  3. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
  4. mengkoordinasikan implementasi dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota
  5. mengkoordinasikan persediaan prasarana dan sarana pelayanan umum
  6. mengkoordinasikan penyelenggaraan aktivitas pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan
  7. membimbing dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Kelurahan
  8. menjalankan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintahan Kota yang ada di Kecamatan

9. menjalankan tugas lain yang diperintahkan oleh peraturan perundang-undangan; serta menjalankan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota yang diserahkan kepada Camat.

## 2. Fungsi Camat

1. untuk melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan pembangunan di tingkat kecamatan dilakukan melalui forum musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang) yang diadakan di tingkat Kelurahan dan Kecamatan
2. melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap seluruh unit kerja, baik pemerintah maupun swasta, yang memiliki program kerja dan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerjanya
3. berkoordinasi dengan kepolisian, TNI, tokoh agama, dan tokoh masyarakat setempat mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayahnya
4. bekerja sama dengan perangkat daerah terkait dalam penerapan Peraturan Daerah dan Peraturan Walikota.
5. bekerja sama dengan perangkat daerah yang berwenang dalam penegakan peraturan perundang-undangan atau Kepolisian Republik Indonesia.
6. bekerja sama dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal yang bertanggung jawab atas pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

7. bekerja sama dengan pihak swasta dalam mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
8. melakukan koordinasi dan sinkronisasi dengan perangkat daerah dan instansi vertikal terkait penyelenggaraan kegiatan pemerintahan.
9. bertanggung jawab atas perencanaan, pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat di wilayahnya.
10. memberikan bimbingan, fasilitas, konsultasi, pembinaan, dan pengawasan terkait ketertiban administrasi pemerintahan di tingkat Kelurahan
11. memiliki tanggung jawab untuk melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap kinerja Lurah dan perangkat kelurahan dalam penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kelurahan
12. berupaya untuk mempercepat pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya
13. melaporkan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakannya kepada Walikota, meliputi berbagai aspek seperti pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, pembinaan ketentraman dan ketertiban umum, implementasi dan penegakan peraturan perundang-undangan, koordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, serta pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di tingkat Kelurahan

14. menjalankan wewenang yang diberikan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan pemerintahan kota. Tanggung jawab ini mencakup berbagai aspek seperti perizinan, rekomendasi, koordinasi, pembinaan, pengawasan, fasilitasi, penetapan, penyelenggaraan, dan tugas-tugas lain yang dilimpahkan di wilayah kecamatan.

### 3. Tugas Sekretaris Kecamatan

1. mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan pemberian pelayanan administratif serta fungsional kepada seluruh unit organisasi di lingkungannya.

### 4. Fungsi Sekretaris Kecamatan

1. melaksanakan koordinasi Kecamatan
2. menyusun rencana program dan anggaran Kecamatan
3. menyelenggarakan urusan administrasi, perencanaan, urusan internal (rumah tangga), kepegawaian, hukum dan organisasi, serta hubungan masyarakat di wilayah Kecamatan.
4. bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan, termasuk di dalamnya perbendaharaan, akuntansi, verifikasi, menindaklanjuti laporan hasil pemeriksaan, dan pengelolaan sarana Kecamatan
5. penyelenggaraan administrasi, pengelolaan arsip, dokumentasi, dan perpustakaan
6. melaksanakan kegiatan koordinasi, pembinaan, perencanaan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan terhadap unit kerja

7. memfasilitasi dan mengkoordinasikan kegiatan dengan instansi terkait dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.
  8. bertanggung jawab atas pelaksanaan pemantauan, penilaian, pembuatan laporan, dan pengendalian administrasi terhadap seluruh kegiatan yang mereka lakukan.
  9. bertanggung jawab mengoordinasikan, mengonsolidasikan, mengumpulkan, dan mengelola informasi di wilayahnya.
  10. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya
5. Tugas Kasubbag Umum dan Kepegawaian
1. menyelenggarakan fungsi dukungan administratif yang meliputi urusan tata usaha, rumah tangga, kepegawaian, kearsipan dan dokumentasi, serta pelayanan informasi.
6. Fungsi Kasubbag Umum dan Kepegawaian
1. menyusun rencana pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian di tingkat Kecamatan.
  2. pelaksanaan administrasi umum di tingkat Kecamatan mencakup berbagai kegiatan, mulai dari pengelolaan dokumen (naskah dinas dan arsip), penataan perpustakaan, hingga urusan rumah tangga dan pengelolaan inventaris kantor.
  3. pelaksanaan administrasi kepegawaian, yang meliputi perencanaan dan pengelolaan administrasi kepegawaian, dilaksanakan melalui kenaikan

gaji berkala, cuti, disiplin, pengembangan, diklat, dan kesejahteraan pegawai.

4. menjalankan kegiatan pengelolaan dan pemeliharaan terhadap barang milik atau kekayaan daerah yang ada di wilayah kerjanya.
  5. menyusun dan menyiapkan rencana kebutuhan sarana dan prasarana perlengkapan kantor kecamatan, serta melakukan koordinasi dan fasilitasi rencana kebutuhan kantor kelurahan.
  6. melaksanakan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian dilakukan oleh Kecamatan dengan seluruh unit kerja di wilayahnya.
  7. pengelolaan komunikasi dan informasi internal, penyimpanan dan pelayanan informasi publik, verifikasi dan pengujian informasi, pemutakhiran data, serta penyampaian informasi rutin kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.
  8. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Tugas Kasubbag Keuangan Perencanaan Evaluasi Pelaporan (PEP)
1. pengelolaan administrasi keuangan, administrasi barang milik/kekayaan daerah, serta perencanaan, evaluasi, dan pelaporan di wilayahnya.
8. Fungsi Kasubbag Keuangan Perencanaan Evaluasi Pelaporan (PEP)
1. penyusunan bahan perencanaan program dan kegiatan (Renstra, Renja, dan Perjanjian Kinerja, Rencana Umum Penganggaran, RKA/DPA Kesekretariatan) Kecamatan

2. membuat bahan evaluasi yang berisi laporan lengkap mengenai pelaksanaan program dan kegiatan di tingkat kecamatan, termasuk di dalamnya Laporan Evaluasi Rencana Kerja (Renja) dan Rencana Strategis (Renstra) Kecamatan.
3. menyusun laporan akhir mengenai pelaksanaan program dan kegiatan yang meliputi LAKIP (Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah), LPPD (Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah), dan LKPJ (Laporan Keterangan Pertanggungjawaban) di tingkat Kecamatan.
4. pelaksanaan administrasi keuangan di tingkat Kecamatan mencakup berbagai tahapan, mulai dari analisis dan perbendaharaan, hingga verifikasi, akuntansi, monitoring evaluasi anggaran, dan pelaporan keuangan secara berkala.
5. pengelolaan barang milik/kekayaan daerah kecamatan adalah proses yang meliputi perencanaan, pengadaan, penggunaan, pemeliharaan, penghapusan, dan pengawasan barang-barang yang dimiliki atau dikuasai oleh pemerintah Kecamatan
6. koordinasi laporan kegiatan program kerja dan keuangan Kecamatan.
7. melaksanakan tugas-tugas lain yang relevan dengan bidang tugas dan fungsinya, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan situasi
9. Tugas Kasi Pemerintahan dan Trantibum
  1. melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang Pemerintahan
10. Fungsi Kasi Pemerintahan dan Trantibum



1. pengumpulan informasi dan dokumen terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan, keamanan, dan ketertiban umum.
2. pengoordinasian penyusunan profil Kelurahan dan Kecamatan
3. pelaksanaan memfasilitasi urusan pemerintahan dan ketertiban umum, termasuk pembinaan RW dan RT, pelayanan administrasi pertanahan, pembinaan administrasi pemerintahan kelurahan, fasilitasi penyelenggaraan pemilu, pengamanan perda dan peraturan walikota, kerjasama antar kelurahan, koordinasi dengan kepolisian, TNI, dan tokoh agama dalam penyelesaian perselisihan, pembinaan perlindungan masyarakat, kerukunan antar umat beragama, pemberdayaan masyarakat dalam pencegahan bencana, penanggulangan penyakit masyarakat, dan pengamanan aset pemerintah kota.
4. menyusun bahan koordinasi untuk penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum (trantibum). Bahan koordinasi ini meliputi: koordinasi dengan kepolisian dan TNI mengenai program dan kegiatan trantibum di wilayah kecamatan; koordinasi dengan tokoh agama untuk mewujudkan trantibum masyarakat; pelaporan pelaksanaan pembinaan trantibum kepada walikota; koordinasi dengan perangkat daerah terkait penerapan peraturan perundang-undangan; koordinasi dengan perangkat daerah terkait penegakan peraturan perundang-undangan/kepolisian; dan pelaporan pelaksanaan penerapan dan

penegakan peraturan perundang-undangan di wilayah Kecamatan kepada Walikota

5. penyusunan bahan koordinasi penyelenggaraan kegiatan trantibum di tingkat kecamatan bahan koordinasi dengan kepolisian negara republik indonesia dan/ tentara nasional indonesia, mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum di wilayah Kecamatan, bahan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kecamatan untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban umum masyarakat di wiliyah kecamatan, bahan pelaporan pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban kepada Walikota, bahan koordinasi dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penerapan peraturan perundang undangan, bahan koordinasi dengan perangkat daerah yang tugas dan fungsinya di bidang penegakan peraturan perundang undangan/kepolisian negara republik indonesia, bahan pelaporan pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan di wilayah kecamatan kepada walikota
  6. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya
  7. pelaporan pelaksanaan lingkup tata pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum
11. Tugas Kasi Pembangunan
    1. melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang Pembangunan
  12. Fungsi Kasi Pembangunan

1. pengumpulan data dan bahan lingkup Pembangunan
2. pelaksanaan urusan pembangunan di tingkat Kecamatan mencakup berbagai aspek. Pertama, pemeliharaan sarana dan prasarana fisik kantor Kecamatan dan Kelurahan menjadi tanggung jawabnya. Kedua, Kecamatan memfasilitasi lembaga pemberdayaan masyarakat dalam pembangunan di tingkat Kecamatan dan Kelurahan. Ketiga, inventarisasi potensi ekonomi masyarakat dan pembangunan juga menjadi bagian dari urusan ini. Keempat, pembinaan pelayanan kebersihan, keindahan, pertamanan, dan sanitasi di lingkup Kecamatan dan Kelurahan menjadi fokus perhatian. Terakhir, Kecamatan turut membantu pelaksanaan intensifikasi dan ekstensifikasi pajak bumi dan bangunan serta pajak-pajak lainnya di wilayahnya.
3. mendorong partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan di tingkat kecamatan didorong melalui forum musyawarah perencanaan pembangunan (musrenbang). Musrenbang diselenggarakan di tingkat kelurahan dan kecamatan, melibatkan berbagai unsur masyarakat seperti tokoh masyarakat, perwakilan RT/RW, organisasi masyarakat, dan pihak terkait lainnya.
4. menyusun bahan koordinasi penyelenggaraan kegiatan pembangunan di tingkat Kecamatan mencakup koordinasi dengan perangkat daerah dan/atau instansi vertikal terkait pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, koordinasi dengan pihak swasta dalam pelaksanaan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum, serta pelaporan

pelaksanaan pengoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum di wilayah Kecamatan kepada Walikota.

5. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya
6. pelaporan pelaksanaan lingkup pembangunan

#### 13. Tugas Kasi Pelayanan Umum

1. melaksanakan sebagian tugas Camat dibidang Pelayanan Umum

#### 14. Fungsi Kasi Pelayanan Umum

1. mengumpulkan data di lingkup Pelayanan Umum
2. pelayanan data dan informasi Kecamatan
3. pengoordinasian dan penyiapan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat di lingkup Kecamatan dan Kelurahan. Hal ini meliputi penetapan standar pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dan pengembangan inovasi pelayanan publik.
4. pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, serta berupaya mempercepat pencapaian standar pelayanan minimal di wilayahnya.
5. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya
6. pelaporan pelaksanaan lingkup Pelayanan Umum

#### 15. Tugas Kasi Pemberdayaan Masyarakat

1. melaksanakan sebagian tugas Camat di bidang pemberdayaan masyarakat

#### 16. Fungsi Kasi Pemberdayaan Masyarakat

1. pengumpulan data dan bahan lingkup pemberdayaan masyarakat
2. memfasilitasi dan mengkoordinasikan berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Hal ini meliputi bidang kesehatan, kemasyarakatan, penanganan Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS), koordinasi program Jaringan Pengaman dan Kesejahteraan Sosial (JPS) dengan instansi terkait, serta pembinaan di bidang keagamaan, ketahanan keluarga, partisipasi dan pemberdayaan perempuan, generasi muda, koperasi, usaha kecil dan menengah (UMKM), ekonomi, dan ketahanan pangan. Koordinasi dengan instansi terkait juga dilakukan untuk memastikan program-program tersebut berjalan efektif dan efisien.
3. meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong-royong masyarakat dalam pembangunan, memberdayakan lembaga-lembaga kemasyarakatan, swasta, dan tokoh masyarakat yang ada di wilayahnya.
4. pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat di wilayahnya. Hal ini mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan monitoring terhadap program-program pemberdayaan masyarakat yang ada, serta memastikan bahwa program-program tersebut berjalan sesuai dengan tujuan dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

5. pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya

6. pelaporan pelaksanaan lingkup Pemberdayaan Masyarakat

17. Tugas dan fungsi Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu

Kelompok jabatan fungsional tertentu terdiri dari pegawai yang memiliki keahlian dan keterampilan khusus di bidang tertentu. Tugas dan fungsi kelompok jabatan fungsional tertentu di kecamatan antara lain:

1. melaksanakan tugas-tugas yang bersifat spesifik dan teknis sesuai dengan keahliannya masing-masing
2. memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidangnya masing-masing
3. membantu Kepala Seksi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya

18. Tugas Kelurahan

Kelurahan merupakan unit pemerintahan yang berada di bawah kecamatan. Lurah bertanggung jawab kepada Camat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Tugas dari Kelurahan adalah membantu Camat dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

19. Fungsi Kelurahan

1. penyelenggaraan urusan pemerintahan umum
2. penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang pembangunan
3. penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang kemasyarakatan
4. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat

### **BAB III**

#### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini mengungkap beragam strategi yang diterapkan oleh Camat Girimaya Kota Pangkalpinang dalam merespons aduan masyarakat. Melalui wawancara mendalam dengan 8 informan yaitu dengan Camat, Sekretaris Camat, Seksi Pelayanan, Kasubbag Keuangan dan PEP, Seksi Keamanan dan Ketertiban Umum serta masyarakat, teridentifikasi sejumlah pola penanganan aduan yang khas. Temuan ini memberikan gambaran mendalam mengenai upaya pemerintah kecamatan dalam membangun komunikasi yang efektif dengan masyarakat dan menyelesaikan permasalahan pengaduan yang ada di Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang.

##### **A. Analisis Pemahaman Konteks Lokal dan Prosedur Penanganan Aduan**

Pemahaman camat terhadap konteks lokal memiliki peranan yang krusial dalam penanganan aduan masyarakat. Hal tersebut memungkinkan camat membangun komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat. Hal ini penting dalam proses ketika adanya penyelesaian terhadap aduan dari masyarakat. Sebagaimana lutfi mengatakan

“Dari tahun 2022 awal saya menjadi Camat, tidak mungkin dalam lingkungan masyarakat tidak ada masalah di lingkungan sosialnya. Seringkali mereka merasa bahwa laporan mereka tidak akan ditanggapi atau ditindaklanjuti dengan serius. Masyarakat mungkin tidak tahu bagaimana cara melaporkan aduan atau ke mana harus melaporkan. Mereka mungkin tidak memiliki akses informasi yang cukup tentang prosedur dan saluran pengaduan yang tersedia” (Wawancara 07 Januari 2025).

Data wawancara menyoroti dua permasalahan utama yang menyebabkan masyarakat enggan melaporkan masalah sosial di lingkungan mereka:

ketidakpercayaan pada sistem dan kurangnya pengetahuan tentang cara melaporkan. Ketidakpercayaan ini bisa jadi disebabkan oleh pengalaman masa lalu yang mengecewakan, di mana laporan yang mereka buat tidak ditindaklanjuti. Atau, bisa juga karena persepsi negatif terhadap kinerja aparat atau lembaga terkait. Sementara itu, ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur dan saluran pengaduan yang tersedia menunjukkan adanya kesenjangan informasi yang perlu segera diatasi. Masyarakat tidak tahu bagaimana cara melaporkan, ke mana harus melaporkan, atau informasi apa saja yang dibutuhkan saat membuat laporan.

Ketika masyarakat tidak melaporkan masalah sosial, dampaknya bisa sangat luas dan merugikan. Masalah-masalah seperti kriminalitas, sampah yang menumpuk, atau kerusakan fasilitas umum menjadi tidak terpantau dan tidak terselesaikan. Hal ini menciptakan lingkungan yang tidak nyaman, tidak aman, dan tidak sehat. Lebih jauh lagi, ketidakpedulian masyarakat terhadap masalah sosial dapat memicu apatisme dan hilangnya rasa tanggung jawab bersama terhadap lingkungan. Jika masalah-masalah kecil tidak ditangani, lama-kelamaan dapat berkembang menjadi masalah yang lebih besar dan kompleks.

Sebagai seorang Camat yang berdedikasi terhadap pelayanan publik, penting untuk menyadari bahwa tidak semua masyarakat memiliki pemahaman yang sama mengenai hak-hak mereka, termasuk hak untuk menyampaikan aduan terkait pelayanan yang mereka terima. Menghadapi situasi ini, seorang Camat memiliki peran krusial dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak mereka. Sebagai masyarakat yang berada langsung dilingkungan Juraiti mengatakan

“Sebagian dari masyarakat saya merasa masih banyak diantara kami yang belum memiliki kesadaran untuk menyampaikan aduan terkait masalah sosial



yang ada di lingkungan kami. Faktornya jujur kami juga bingung bagaimana dan kemana harus menyampaikan aduan. Informasi tentang prosedur pengaduan seringkali tidak mudah diakses atau sulit dipahami. Kami tidak tahu nomor telepon atau website yang bisa dihubungi, atau bahkan kantor mana yang harus didatangi. Saya akui, terkadang kami merasa kurang percaya pada pemerintah. Kami merasa pemerintah kurang responsif terhadap keluhan masyarakat. Hal ini membuat kami enggan untuk menyampaikan aduan, karena merasa tidak akan ada perubahan yang berarti” (Wawancara 09 Januari 2025).

Pernyataan dari masyarakat dengan jelas mengungkapkan adanya permasalahan mendasar terkait partisipasi publik dalam menyampaikan aduan. Mereka mengakui bahwa kesadaran untuk melaporkan masalah sosial di lingkungan masih sangat rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat belum sepenuhnya memahami pentingnya peran serta mereka dalam menjaga kualitas lingkungan dan menyelesaikan masalah sosial yang ada. Selain itu, pengakuan akan kebingungan mengenai prosedur dan mekanisme pengaduan menjadi bukti bahwa informasi yang tersedia belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Mereka tidak mengetahui bagaimana cara melaporkan, ke mana harus melaporkan, atau informasi apa saja yang dibutuhkan untuk membuat laporan yang efektif.

Data wawancara menyoroti beberapa hambatan yang menyebabkan masyarakat enggan menyampaikan aduan. Pertama, kurangnya akses informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur pengaduan. Masyarakat merasa kesulitan mencari tahu nomor telepon, website, atau kantor yang dapat dihubungi untuk melaporkan masalah. Kedua, pengalaman negatif atau persepsi negatif terhadap respons pemerintah terhadap keluhan masyarakat. Masyarakat merasa pemerintah kurang responsif dan tidak memberikan tindak lanjut yang berarti terhadap laporan yang masuk. Hal ini menyebabkan mereka merasa pesimis dan enggan untuk

berpartisipasi dalam proses pengaduan. Ketiga, adanya perasaan tidak percaya atau kurang percaya terhadap pemerintah. Masyarakat merasa pemerintah tidak serius dalam menangani masalah-masalah sosial yang ada, sehingga mereka merasa laporan mereka tidak akan membawa perubahan yang signifikan.

Berdasarkan observasi peneliti di Kecamatan Girimaya, belum ada prosedur penanganan aduan yang dipublikasikan secara terbuka. Kantor Kecamatan Girimaya hanya menampilkan prosedur pelayanan administrasi kependudukan dan spanduk saluran pengaduan. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat tidak memiliki akses yang mudah dan jelas terhadap informasi mengenai bagaimana dan ke mana mereka dapat menyampaikan aduan terkait permasalahan yang terjadi di lingkungan mereka. Ketiadaan informasi yang komprehensif ini secara langsung berkontribusi pada kurangnya kesadaran masyarakat akan hak mereka untuk menyampaikan aduan dan tidak mengetahui prosedur yang benar untuk melakukannya. Akibatnya, potensi partisipasi masyarakat dalam pengawasan dan perbaikan lingkungan menjadi terhambat, dan masalah-masalah sosial yang ada cenderung tidak dilaporkan dan tidak terselesaikan.

## **B. Analisis Tujuan Camat Dalam Penanganan Aduan**

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, peran Camat menjadi krusial dalam memastikan mekanisme penanganan aduan masyarakat berjalan efektif dan efisien. Sebagaimana dikatakan oleh Luthfi

“Dengan melihat masalah yang ada di lingkungan masyarakat tentang pelayanan penanganan aduan itu, tentu kedepannya kami akan memastikan mekanisme penanganan aduan masyarakat berjalan efektif dan efisien. Maka tujuan awal saya dalam pelayanan penanganan aduan ini adalah untuk memastikan bahwa masyarakat yang ada di Kecamatan Girimaya ini

mendapatkan pelayanan publik yang baik, responsif dan terbuka untuk mereka. Selain itu kami juga ingin membangun kepercayaan publik dalam menangani masalah mereka. Kami juga ingin kedepannya masalah pengaduan ini tidak semakin marak terjadi di lingkungan masyarakat” (Wawancara 07 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terungkap bahwa tujuan utama Camat dalam penanganan aduan masyarakat adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat. Tujuan ini menjadi landasan bagi berbagai strategi dan inovasi yang diterapkan oleh pihak Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Melalui penanganan aduan yang efektif, Camat berupaya menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan komitmen Kecamatan untuk tidak hanya memberikan pelayanan publik yang berkualitas, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat. Dalam konteks penanganan aduan masyarakat, Sekcam memiliki pandangan sebagaimana yang dikatakan oleh Tri

“Dari yang dijelaskan oleh Camat mengenai tujuannya, Camat berupaya menciptakan mekanisme penanganan aduan yang cepat dan tanggap terhadap setiap keluhan atau masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Camat ingin memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil terkait penanganan aduan dapat dipertanggungjawabkan. Melalui penanganan aduan yang efektif, Camat berupaya membangun hubungan yang lebih dekat dan harmonis antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat” (Wawancara 07 Januari 2025).

Data wawancara menunjukkan bahwa tujuan utama Camat dalam penanganan aduan masyarakat adalah untuk menciptakan pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat. Hal ini tercermin dari upaya menciptakan mekanisme penanganan aduan yang cepat dan tanggap, memastikan akuntabilitas dalam setiap tindakan, serta membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat melalui dialog dan sosialisasi.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Camat Girimaya memiliki komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui mekanisme penanganan aduan masyarakat yang efektif dan efisien. Tujuan utama Camat adalah mewujudkan pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat. Hal ini diwujudkan melalui upaya menciptakan mekanisme penanganan aduan yang cepat dan tanggap terhadap setiap keluhan atau masukan yang disampaikan oleh masyarakat.

Camat juga berupaya memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil terkait penanganan aduan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga akuntabilitas menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan Girimaya. Selain itu, Camat juga ingin membangun hubungan yang lebih dekat dan harmonis antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat melalui penanganan aduan yang efektif. Hal ini menunjukkan bahwa Camat tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada membangun kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah.

### **C. Analisis Perumusan Upaya Camat dalam Pelayanan Penanganan Aduan Masyarakat**

Berdasarkan konteks lokal yang terjadi, Camat Girimaya merumuskan beberapa upaya strategis untuk mencapai tujuan pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat. Sebagai langkah awal untuk memahami secara mendalam kondisi masyarakat dan permasalahan yang ada, Camat Girimaya mengambil inisiatif untuk melakukan kunjungan langsung ke lingkungan masyarakat. Sebagaimana Luthfi mengatakan

“Dengan melihat permasalahan itu maka kami mengupayakan adanya kunjungan kelingkungan masyarakat untuk melihat langsung bagaimana kondisi mereka. Kunjungan ini bukan sekedar formalitas, tetapi merupakan upaya nyata untuk menjalin kedekatan dan mendapatkan informasi langsung dari lapangan” (Wawancara 07 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara tersebut Camat dapat berinteraksi dengan berbagai lapisan masyarakat, mulai dari tokoh masyarakat, pemuda, ibu-ibu, hingga warga biasa. Dengan harapan dapat mendengarkan dengan seksama keluhan, aspirasi, dan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Kunjungan ini juga dimanfaatkan untuk melihat secara langsung kondisi infrastruktur, fasilitas umum, dan lingkungan sekitar. Kunjungan lingkungan tersebut menjadi sarana untuk membangun kepercayaan dan kedekatan antara pemerintah kecamatan dengan masyarakat. Dengan turun langsung ke lapangan, Camat menunjukkan komitmennya untuk mendengarkan dan melayani masyarakat. Hal ini diharapkan dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan daerah.

Menyadari kesulitan masyarakat dalam memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan aduan, Camat Girimaya mengambil langkah proaktif dengan mengadakan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap warga memiliki pemahaman yang jelas dan menyeluruh mengenai bagaimana cara melaporkan masalah, ke mana harus menyampaikan aduan, dan apa saja tahapan yang akan dilalui dalam proses penanganan aduan. Sosialisasi ini dirancang untuk menjadi interaktif dan mudah dipahami, dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan contoh-contoh konkret yang relevan dengan kehidupan sehari-hari masyarakat. Camat dan timnya tidak

hanya menjelaskan SOP secara teoritis, tetapi juga memberikan simulasi dan praktik langsung agar masyarakat lebih percaya diri dalam menyampaikan aduan.

Camat Girimaya menyadari bahwa salah satu kendala utama dalam penanganan aduan masyarakat adalah prosedur yang rumit dan membingungkan. Oleh karena itu, Camat berupaya untuk menyederhanakan dan mempermudah prosedur saluran aduan agar lebih mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat. Langkah-langkah yang dilakukan antara lain adalah dengan membuat alur pengaduan yang jelas dan ringkas, mengurangi persyaratan administrasi yang berbelit-belit, serta menyediakan berbagai pilihan saluran pengaduan yang mudah dijangkau.

Selain itu, Camat juga mendorong penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah proses penyampaian aduan. Masyarakat dapat menyampaikan aduan melalui berbagai platform digital, seperti website resmi kecamatan, aplikasi pesan instan, atau media sosial. Dengan demikian, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor kecamatan untuk menyampaikan aduan, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aduan dan mempercepat proses penanganan masalah yang ada di lingkungan mereka.

Dapat dilihat bahwa aparat kecamatan merupakan garda terdepan dalam melayani masyarakat, Camat Girimaya menyadari peran krusial mereka dalam proses penanganan aduan. Oleh karena itu, Camat merumuskan upaya untuk memastikan bahwa aparat kecamatan terlibat secara aktif dan efektif dalam setiap tahapan penanganan aduan. Keterlibatan ini bukan hanya sebatas menerima

laporan, tetapi juga mencakup investigasi, mediasi, dan penyelesaian masalah. Camat menekankan pentingnya responsivitas, profesionalisme, dan empati dalam melayani masyarakat yang menyampaikan aduan.

Untuk memperkuat kapasitas aparat dalam melakukan penanganan aduan, Camat Girimaya secara rutin mengadakan evaluasi dan pelatihan. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan hambatan yang dihadapi oleh aparat dalam menjalankan tugas mereka, serta untuk menilai efektivitas prosedur penanganan aduan yang ada. Berdasarkan proses evaluasi, yang berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, pemahaman tentang peraturan perundang-undangan, dan penggunaan teknologi informasi dalam penanganan aduan. Proses evaluasi ini juga bertujuan untuk membangun kesadaran aparat tentang pentingnya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

#### **D. Analisis Pelaksanaan Upaya dalam Penanganan Aduan Masyarakat**

Sebagai wujud nyata komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penanganan aduan, Camat mulai melaksanakan upaya tersebut. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa setiap keluhan dan masukan dari masyarakat ditangani secara cepat, tepat, dan transparan. Melihat konteks yang ada di lingkungan sebagai upaya awal Luthfi mengatakan

“Pertama, kami melakukan kunjungan ke lingkungan masyarakat bersama Kelurahan agar dapat mendengarkan aspirasi masyarakat. Pada saat kunjungan kami dapat mendengar langsung apa yang dialami oleh masyarakat. Contohnya, mereka mengatakan langsung masalah yang ada di lingkungan mereka seperti, masalah penumpukan sampah, pencemaran air, dampak dari limbah pabrik industri, adanya pelanggaran warga yang mengganggu masyarakat sekitar, masalah geng motor yang mengganggu ketertiban maupun keamanan serta infrastruktur jalan yang banyak lubang. Setelah itu, kami mengadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang hak mereka untuk menyampaikan aduan

melalui saluran yang telah kami sedia serta prosedur penanganan aduan tersebut” (Wawancara 07 Januari 2025).

Berdasarkan data wawancara, terungkap bahwa masyarakat menghadapi berbagai masalah lingkungan sosial. Hal ini secara tidak langsung menunjukkan adanya kebutuhan yang besar dari masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan pihak Kecamatan guna menyampaikan aduan mereka. Keinginan ini menjadi sangat penting mengingat masalah-masalah yang ada memerlukan penanganan yang cepat dan tepat dari pihak terkait. Data ini juga menggambarkan bahwa masyarakat tidak hanya ingin menyampaikan keluhan, tetapi juga berharap adanya solusi dan tindakan nyata dari pemerintah Kecamatan. Oleh karena itu, program kunjungan ke lingkungan masyarakat, seperti yang dilakukan oleh Camat beserta aparatnya, menjadi sangat relevan dan dibutuhkan.

Program kunjungan ke lingkungan masyarakat ini melibatkan berbagai pihak dengan peran masing-masing, menunjukkan adanya upaya kolaboratif dalam menanggapi kebutuhan masyarakat. Camat sebagai pemimpin wilayah memiliki peran sentral dalam mengkoordinir dan memastikan program ini berjalan efektif. Aparat Kecamatan yang terlibat juga memiliki peran penting dalam mendengarkan aspirasi masyarakat, mencatat permasalahan yang ada, dan memberikan solusi yang sesuai. Selain itu, keterlibatan masyarakat secara langsung dalam program ini juga menjadi indikator bahwa mereka memiliki kepedulian terhadap lingkungan tempat tinggal mereka dan ingin berkontribusi dalam mencari solusi atas permasalahan yang ada. Dengan demikian, program kunjungan ini tidak hanya menjadi wadah untuk menyampaikan aduan, tetapi juga menjadi platform untuk membangun



komunikasi yang baik antara pemerintah Kecamatan dan masyarakat. Salah satu peran penting adalah peran Seksi Trantibum, Yamin mengatakan

“Seksi Trantibum itu membantu koordinasi kunjungan. Peran saya dalam kunjungan untuk memastikan bahwa kunjungan tersebut terintegrasi dengan program-program lain yang berkaitan dengan ketertiban dan keamanan masyarakat. Selama kunjungan berlangsung, saya bertanggung jawab atas pengamanan dan ketertiban di lokasi. Memastikan bahwa kegiatan berjalan lancar, aman, dan tidak mengganggu ketertiban umum. Saya juga berperan sebagai fasilitator komunikasi antara masyarakat dan pihak kecamatan” (Wawancara 07 Januari 2025)

Dalam konteks program kunjungan ke lingkungan masyarakat, Seksi Trantibum memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan keberhasilan dan efektivitas kegiatan tersebut. Mereka tidak hanya bertanggung jawab atas ketertiban dan keamanan selama kunjungan berlangsung, tetapi juga berperan aktif dalam membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Kehadiran mereka di lokasi kunjungan memberikan rasa aman dan nyaman bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, atau masukan mereka secara terbuka dan tanpa rasa takut. Selain itu, Seksi Trantibum juga membantu memfasilitasi dialog antara masyarakat dan perwakilan pemerintah, sehingga tercipta interaksi yang konstruktif dan saling memahami.

Lebih lanjut, Seksi Trantibum juga berperan dalam menindaklanjuti masalah-masalah yang muncul dari kunjungan tersebut. Mereka mencatat dan mendokumentasikan setiap aspirasi atau keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, kemudian berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk mencari solusi yang tepat. Tidak hanya itu, Seksi Trantibum juga aktif memantau perkembangan penyelesaian masalah tersebut, serta memberikan umpan balik

kepada masyarakat mengenai tindak lanjut yang telah dilakukan. Dengan demikian, peran Seksi Trantibum dalam program kunjungan ke lingkungan masyarakat tidak hanya terbatas pada aspek keamanan dan ketertiban, tetapi juga mencakup aspek komunikasi, fasilitasi, serta penyelesaian masalah yang dihadapi oleh masyarakat. Sekcam mendukung adanya kunjungan pihak Kecamatan serta Kelurahan ke lingkungan masyarakat. Sebagaimana dikatakan oleh Tri yaitu

“Memang camat melakukan kunjungan ke masyarakat untuk mengetahui langsung bagaimana kondisi di lingkungan masyarakat tersebut. Itu juga sekaligus membuat kami pihak Kecamatan dekat dengan masyarakat, ibaratnya masyarakat merasa dianggap dan merasa peduli ketika dikunjungi. Saya membantu Camat dalam mengkoordinasi persiapan ketika kunjungan, termasuk jadwal, dan lokasinya. Saya juga memastikan bahwa aparat lain juga ikut berpartisipasi ketika kunjungan. Setelah adanya kunjungan kami memutuskan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait hak mereka dalam menyampaikan aduan. Dalam sosialisasi kami juga membahas bagaimana prosedur penanganan itu ditangani. Anggaran sosialisasi tersebut nanti saya rinci apa yang dibutuhkan ketika melakukan sosialisasi. Setelah saya rinci nanti diserahkan terlebih dahulu ke bagian keuangan untuk dialokasikan” (Wawancara 07 Januari 2025)

Dalam pelaksanaan kunjungan ke masyarakat, Tri memiliki peran yang penting. Ia membantu Camat dalam mengkoordinasikan persiapan kunjungan, termasuk menentukan lokasi yang akan dikunjungi, mengatur jadwal, dan menyiapkan materi yang dibutuhkan. Selain itu, Tri juga memastikan partisipasi aparat lain dalam kunjungan, sehingga setiap bidang atau seksi terkait dapat memberikan kontribusi sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Dengan demikian, kunjungan ke masyarakat dapat berjalan dengan lancar dan efektif, serta mencapai tujuan yang diharapkan.

Terkait dengan proses penganggaran untuk kegiatan sosialisasi, Sekcam memiliki peran yang signifikan. Setelah Camat memutuskan untuk melaksanakan

sosialisasi, Sekcam akan merinci kebutuhan anggaran yang dibutuhkan untuk kegiatan tersebut. Rincian ini meliputi berbagai aspek, seperti biaya apemta tempat, biaya pengadaan materi sosialisasi, biaya transportasi, dan lain-lain. Selanjutnya, rincian anggaran ini akan diserahkan ke bagian keuangan untuk mendapatkan alokasi dana yang sesuai. Dengan demikian, proses penganggaran untuk kegiatan sosialisasi dapat dilakukan secara terencana dan transparan, serta sesuai dengan kebutuhan yang ada. Selanjutnya untuk kebutuhan sosialisasi terkait penanganan aduan Diana mengatakan bahwa

“Ketika Kecamatan membutuhkan anggaran seperti mengadakan sosialisasi saya harus menerima laporan kebutuhannya dulu dari Sekcam. Pada program sosialisasi penanganan aduan yang sudah dilaksanakan saya sudah menerimanya dari Sekcam. Anggaran kebutuhan pada saat sosialisasi itu saya ambil dari anggaran belanja kecamatan. Kecamatan memiliki anggaran belanja sendiri yang dapat dialokasikan untuk membiayai kegiatan operasional dan program-program yang dilaksanakan di tingkat Kecamatan ini. Salah satunya itu untuk sosialisasi terkait penanganan aduan. Ketika sudah cair Sekcam akan mempersiapkan rincian tersebut untuk dilaksanakan dengan berkoordinasi dengan Kasi Pelayanan terkait pelaksanaan sosialisasi tersebut” (Wawancara 31 Januari 2025)

Berdasarkan data wawancara, dapat disimpulkan bahwa ketika Kecamatan Girimaya akan melakukan sosialisasi, anggaran yang dibutuhkan diambil melalui anggaran belanja kecamatan. Kecamatan memiliki alokasi dana sendiri untuk kegiatan operasional dan juga program-program seperti sosialisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kecamatan memiliki otonomi dalam pengelolaan keuangan mereka dan dapat secara mandiri menentukan alokasi anggaran untuk berbagai kegiatan, termasuk sosialisasi

Setelah anggaran tersebut dapat dicairkan, Sekretaris Camat (Sekcam) bertanggung jawab untuk mempersiapkan rincian kebutuhan dan berkoordinasi

dengan Seksi Pelayanan. Koordinasi ini meliputi penentuan jadwal dan lokasi sosialisasi, penyiapan materi sosialisasi, dan undangan untuk peserta. Hal ini menunjukkan bahwa Sekcam memiliki peran penting dalam memastikan bahwa kegiatan sosialisasi dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan rencana. Koordinasi yang baik antara Sekcam dan Seksi Pelayanan juga akan memastikan bahwa semua persiapan dilakukan dengan matang dan tidak ada detail yang terlewatkan. Seksi Pelayanan memiliki peran penting dalam tahapan perencanaan dan pelaksanaan sosialisasi tentang penanganan aduan tersebut. Dalam perannya Kartini mengatakan

“Ketika pelaksanaan sosialisasi itu gunanya supaya masyarakat sadar akan hak mereka untuk menyampaikan aduan. Pak Camat juga memberi materi tentang seberapa pentingnya hak menyampaikan aduan kepada peserta yang dihadiri oleh masyarakat. Dalam sosialisasi tersebut juga dipaparkan saluran mana saja yang dapat digunakan untuk masyarakat jika ingin menangani aduan. Saya juga dalam sosialisasi itu menjelaskan bagaimana alur prosedur jika menyampaikan aduan. Setelah ada aduan masuk lewat saluran nanti akan di data dulu dalam bentuk laporan dan mana yang akan diprioritaskan untuk ditangani kedepannya” (Wawancara 07 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terungkap bahwa tujuan utama dari sosialisasi yang diadakan adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai hak-hak mereka dalam menyampaikan aduan terkait berbagai masalah yang mereka hadapi. Sosialisasi ini menekankan bahwa setiap individu memiliki hak untuk menyampaikan aduan terkait masalah yang mereka hadapi, baik itu terkait dengan pelayanan publik, infrastruktur, lingkungan, atau masalah lainnya yang relevan. Melalui peningkatan kesadaran ini, diharapkan masyarakat akan lebih aktif dan berani dalam menyampaikan aspirasi mereka, sehingga permasalahan yang ada dapat segera teridentifikasi dan ditangani dengan baik.

Dalam sosialisasi tersebut, dijelaskan pula secara rinci mengenai alur dan prosedur penanganan aduan yang harus diikuti. Masyarakat diberikan pemahaman mengenai tahapan-tahapan yang harus dilalui, mulai dari proses penyampaian aduan, verifikasi data, penindaklanjutan oleh pihak terkait, hingga penyelesaian aduan. Dengan memahami alur dan prosedur yang ada, masyarakat diharapkan dapat mengikuti proses penanganan aduan dengan baik dan mendapatkan kepastian mengenai status aduan yang mereka sampaikan

Sesuai dengan apa yang telah dipaparkan oleh pihak Kecamatan dalam memahami konteks lokal dan prosedur pelayanan penanganan aduan tentu dirasakan oleh masyarakat. Berikut adalah tanggapan Sari yang mengungkapkan

“Saya senang ketika Camat beserta Aparat melakukan kunjungan ke lapangan. Mendengar tanggapan para masyarakat tentang permasalahan yang ada di lingkungan kami. Lalu mereka mengadakan sosialisasi terkait hak kami sebagai masyarakat dalam penanganan aduan. Selama ini memang kami kurang tau bagaimana kami akan menyampaikan aduan. Terkadang salah satu dari kami jika ada masalah kami datang ke Kelurahan dan Kecamatan. Setelah adanya sosialisasi tersebut dijelaskan adanya saluran yang untuk menyampaikan aduan. Jadi kami nggak harus ke kantor lagi. Dari saluran yang ada sekarang para masyarakat menyampaikan aduan. Untuk penanganan juga kami sekarang tau bagaimana prosedurnya, karena tindak lanjut penanganan itu kami sebelumnya belum tau bagaimana prosesnya. Prosedurnya juga dijelaskan pada saat sosialisasi itu” (Wawancara 09 Januari 2025).

Wawancara dengan perwakilan masyarakat memberikan informasi berharga mengenai pengalaman mereka terkait adanya kunjungan Kecamatan dan sosialisasi penanganan aduan. Masyarakat menjadi lebih sadar akan hak mereka untuk menyampaikan aduan jika mengalami masalah. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Kecamatan telah berhasil meningkatkan kesadaran

masyarakat mengenai hak-hak mereka. Masyarakat tidak lagi merasa takut atau ragu untuk menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka terkait pelayanan publik.

Berdasarkan observasi peneliti di Kecamatan Girimaya, belum ada prosedur penanganan aduan yang dipublikasikan secara terbuka. Kantor Kecamatan Girimaya hanya menampilkan prosedur pelayanan administrasi kependudukan dan spanduk saluran pengaduan. Meskipun prosedur penanganan aduan telah dijelaskan saat sosialisasi, namun penting bagi kecamatan untuk menyediakan prosedur penanganan aduan yang terdokumentasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Ketersediaan informasi prosedur penanganan aduan akan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintah kecamatan dalam menanggapi aduan masyarakat. Selain itu, hal ini juga akan memudahkan masyarakat untuk memahami tahapan dan proses yang harus dilalui dalam menyampaikan aduan, sehingga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Girimaya.



**Gambar 3.1 Kunjungan Pihak Kecamatan ke Lingkungan Masyarakat**

*Sumber: Data Penanganan Aduan Masyarakat Kecamatan Girimaya 2024*



**Gambar 3.2 Sosialisasi Tentang SOP Penanganan Aduan  
Kecamatan Girimaya**

*Sumber: Media Sosial Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang*

Berdasarkan wawancara dan dokumen pendukung, Camat Girimaya menunjukkan pemahaman yang baik terhadap konteks lokal. Hal ini tercermin dari program kunjungan yang efektif dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat. Melalui kunjungan ini, Camat tidak hanya menyerap aspirasi dan keluhan secara langsung, tetapi juga membangun dialog yang konstruktif dengan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Camat memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan harapan masyarakat setempat.

Namun, ada satu hal yang perlu menjadi perhatian, yaitu kurangnya publikasi prosedur penanganan aduan secara terbuka. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, ketersediaan dokumen prosedur yang mudah diakses akan memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Dengan adanya dokumen prosedur yang jelas, masyarakat akan lebih mudah memahami tahapan dan proses yang harus dilalui dalam menyampaikan aduan. Hal ini akan mendorong masyarakat untuk lebih aktif dalam melakukan

pengawasan dan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Girimaya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, peran Camat menjadi krusial dalam memastikan mekanisme penanganan aduan masyarakat berjalan efektif dan efisien. Sebagaimana dikatakan oleh Luthfi

“Setiap adanya laporan pengaduan dari masyarakat, menurut saya itu adalah sebuah amanah yang harus ditindaklanjuti atau ditangani. Tentu saya selaku Camat memiliki tujuan dalam melakukan pelayanan penanganan aduan masyarakat ini. Tujuan saya pribadi dalam penanganan aduan ini adalah untuk memastikan bahwa masyarakat yang ada di Kecamatan Girimaya ini mendapatkan pelayanan publik yang baik, responsif dan terbuka untuk mereka. Selain itu kami juga ingin membangun kepercayaan publik dalam menangani masalah mereka. Kami juga ingin kedepannya masalah pengaduan ini tidak semakin marak terjadi di lingkungan masyarakat” (Wawancara 07 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, terungkap bahwa tujuan utama Camat dalam penanganan aduan masyarakat adalah untuk mewujudkan pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat. Tujuan ini menjadi landasan bagi berbagai strategi dan inovasi yang diterapkan oleh pihak Kecamatan dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Melalui penanganan aduan yang efektif, Camat berupaya menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kesejahteraan masyarakat. Hal ini sejalan dengan komitmen Kecamatan untuk tidak hanya memberikan pelayanan publik yang berkualitas, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

Dalam mengukur keberhasilan tujuan peningkatan pelayanan publik melalui mekanisme penanganan aduan, Camat Girimaya menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur utama. SKM dipilih karena memberikan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat



terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh kecamatan. Sebagaimana dikatakan oleh sri

”Dalam mengukur sejauh mana tujuan Camat melakukan penanganan aduan masyarakat telah tercapai, kami melakukan survei kepuasan masyarakat atau SKM. SKM ini akan menjabarkan secara kuantitatif indeks kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap mekanisme dan hasil penanganan aduan yang telah dilakukan. Melalui survei ini, kami akan mengidentifikasi area-area yang telah berjalan dengan baik, serta area-area yang masih memerlukan perbaikan dan peningkatan. Data dari SKM ini akan menjadi dasar yang kuat bagi Camat dan jajaran pemerintah kecamatan untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penanganan aduan yang responsif, akuntabel, dan transparan” (Wawancara 07 Januari 2025).

Data wawancara menunjukkan bahwa tujuan utama Camat dalam penanganan aduan masyarakat adalah untuk menciptakan pemerintahan yang responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat. Hal ini tercermin dari upaya menciptakan mekanisme penanganan aduan yang cepat dan tanggap, memastikan akuntabilitas dalam setiap tindakan, serta membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat melalui dialog dan sosialisasi. Untuk mengukur sejauh mana tujuan ini tercapai, dilakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang akan memberikan data kuantitatif mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap mekanisme dan hasil penanganan aduan.

Data dari SKM akan digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan, serta untuk merumuskan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penanganan aduan yang responsif, akuntabel, dan transparan. Kasi Pelayanan berkontribusi untuk memastikan bahwa SKM dilaksanakan dengan baik dan menghasilkan informasi

yang akurat serta bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik. Kartini mengatakan

“Sebagai kasi pelayanan saya terlibat dalam merancang kuesioner atau instrumen survei yang akan digunakan. Saya memastikan pertanyaan-pertanyaan relevan, mudah dipahami, dan mencakup semua aspek pelayanan yang ingin dievaluasi. Berkontribusi dalam menentukan target responden atau sampel yang representatif dari populasi pengguna layanan. Saya berkoordinasi dengan tim survei, termasuk petugas pengumpul data dan pengolah data, untuk memastikan semua berjalan lancar. Jika kuesioner sudah tepat oleh penerima layanan saya juga membantu menyebarluaskan hasil SKM kepada pihak-pihak terkait, termasuk pimpinan, staf, dan masyarakat. Tujuan adanya SKM ini untuk memastikan suara masyarakat didengar dan aspirasi mereka tercermin dalam hasil survei. Mendapatkan informasi yang akurat dan komprehensif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan” (Wawancara 07 Januari 2025)

Berdasarkan hal tersebut intensifikasi pelayanan dengan SKM adalah bahwa intensifikasi pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Semakin baik intensifikasi pelayanan yang dilakukan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, SKM dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan intensifikasi pelayanan yang telah dilakukan. Hasil SKM juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah intensifikasi pelayanan yang perlu dilakukan di masa mendatang. Dengan demikian, intensifikasi pelayanan dan SKM merupakan dua hal yang saling berkaitan dan saling mendukung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah alat yang sangat penting untuk mengukur keberhasilan tujuan Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Melalui SKM, masyarakat dapat memberikan penilaian mereka terhadap

berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan, termasuk efektivitas penanganan aduan. Berikut yang dikatakan Supari

“Kami pernah mengisi kuesioner yang diberikan oleh masyarakat, itu lewat print kertas yang tiap poin itu ada rincian untuk menilai seberapa puas masyarakat. Saya rasa dari tahun 2023 hingga 2024 itu ada peningkatan pihak Kecamatan dalam melakukan penanganan aduan. Saya melihat adanya peningkatan dalam kecepatan tanggapan terhadap aduan yang kami sampaikan. Dulu, kami harus menunggu lama untuk mendapatkan respon, tetapi sekarang, aduan kami ditanggapi lebih cepat. Proses penanganan aduan juga terlihat lebih terbuka. Kami mendapatkan informasi yang jelas mengenai status aduan kami, dan kami juga tahu siapa yang bertanggung jawab untuk menindaklanjuti aduan tersebut. Saya juga merasakan adanya upaya dari Camat dan jajarannya untuk lebih dekat dengan masyarakat. Mereka sering turun ke lapangan untuk mendengarkan aspirasi kami, dan mereka juga membuka saluran komunikasi yang mudah diakses sekarang dibandingkan dulu” (Wawancara 09 Januari 2025)

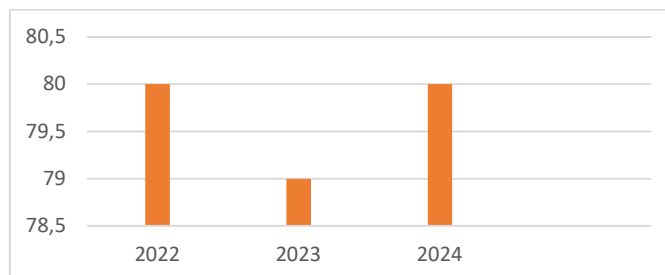
Wawancara dengan masyarakat secara konsisten menyoroti adanya peningkatan signifikan dalam penanganan aduan di tingkat kecamatan antara tahun 2023 dan 2024. Perubahan ini dirasakan langsung oleh masyarakat, terutama dalam hal kecepatan dan responsivitas penanganan aduan. Keluhan-keluhan terkait lambatnya penanganan aduan yang sebelumnya sering terdengar kini mulai berkurang secara signifikan. Masyarakat mengapresiasi perubahan positif ini dan merasa bahwa aduan mereka ditanggapi dengan lebih serius dan ditindaklanjuti dengan lebih cepat. Hal ini tentu saja berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan dalam menangani aduan dan aspirasi mereka.

Selain kecepatan dan responsivitas, aspek transparansi dan akuntabilitas juga menjadi poin penting yang diungkapkan oleh masyarakat. Mereka merasa lebih nyaman dan percaya diri karena menerima informasi yang jelas dan transparan mengenai status aduan mereka. Masyarakat mengetahui dengan pasti pihak yang

bertanggung jawab atas penanganan aduan mereka, sehingga mereka dapat memantau perkembangan aduan mereka dengan lebih baik. Upaya Camat dan jajarannya untuk mendekatkan diri dengan masyarakat melalui kunjungan lapangan dan saluran komunikasi yang mudah diakses juga mendapatkan sambutan yang sangat positif. Masyarakat merasa bahwa pemerintah kecamatan tidak lagi berjarak dengan mereka dan lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

Sesuai dengan observasi peneliti yang melihat adanya peningkatan dalam penanganan aduan masyarakat di tingkat kecamatan. Hal ini terlihat dari data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengalami peningkatan, serta adanya upaya Camat dalam membuka saluran komunikasi yang mudah diakses. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor kecamatan untuk menyampaikan aduan, cukup melalui saluran yang telah disediakan. Temuan ini mengindikasikan adanya peningkatan efektivitas dan responsivitas pemerintah kecamatan dalam menanggapi kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

**Grafik 3.1 Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penanganan Aduan Masyarakat Kecamatan Girimaya Tahun 2022-2024**



*Sumber: Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Girimaya Tahun 2022-2024*

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Camat telah berhasil meningkatkan penanganan aduan sesuai dengan tujuannya. Masyarakat merasa puas dengan penanganan aduan yang semakin baik, responsif, dan transparan. Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pihak kecamatan juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa Camat telah berhasil menciptakan pemerintahan yang lebih responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat.

Dalam meningkatkan pelayanan publik, Kecamatan Girimaya senantiasa mengusahakan untuk memberi pelayanan yang baik kepada publik. Kecamatan Girimaya tidak terlepas dari berbagai tantangan dalam melakukan penanganan aduan dari masyarakat. Seperti yang dikatakan Lutfi

“Pada saat awal saya menjadi Camat di 2022 itu angka pengaduan yang masuk hanya sekitar 4 aduan. Setelah saya lihat ternyata faktor sedikit nya jumlah aduan itu bukan karena tidak ada masalah, melainkan masyarakat yang tidak menyampaikan masalah yang ada di lingkungan mereka. Kami menyampaikan kepada masyarakat melalui media bahwa jika ingin menyampaikan aduan itu menggunakan aplikasi SP4N Lapor. Tahun 2023 jumlah aduan naik menjadi 15 tetapi itu bukan dari aplikasi, melainkan laporan dari masyarakat ke kantor Kelurahan dan dari Kelurahan melaporkan ke Kecamatan. Jadi ketika saya kelingkungan masyarakat bersama dengan Kelurahan, saya tanya kepada masyarakat mengapa tidak menggunakan aplikasi untuk langsung menyampaikan ke Kecamatan. Ternyata masyarakat merasa sulit dengan penggunaan aplikasi tersebut. Sehingga aplikasi tersebut dianggap kurang relevan digunakan di masyarakat kami. Menyadari hal itu awal 2024 saya mulai mempermudah prosedur pengaduan masyarakat. Mulai dari saluran mereka menyampaikan aduan. Sekarang kami ada WA pribadi Kecamatan untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Adanya WA tersebut bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan yang ada di lingkungan mereka. Sejauh ini masyarakat sudah menyampaikan aduan lewat WA. Ketika aduan masuk nanti kami survey lokasi untuk tau bagaimana kondisinya. Setelah itu nanti sebelum ditangani kami datakan terlebih dahulu apa permasalahan awalnya dan bagaimana solusi dari masyarakat dan pihak Kecamatan. Kami juga tidak bisa menangani langsung karena kami harus mempertimbangkan

terlebih dahulu mana yang harus diprioritaskan untuk ditangani. Jika sudah selesai ditangani saya beserta aparat melakukan evaluasi. Gunanya untuk melihat sejauh mana aduan dapat ditanggapi dan diselesaikan. Hal itu juga merupakan strategi saya untuk meningkatkan kapasitas aparat khususnya dalam menangani aduan masyarakat. Jadi ketika adanya aduan aparat juga ikut serta dalam memberikan solusi kepada masyarakat. Jika aduan tersebut membutuhkan pihak lain, aparat juga dapat berkoordinasi dengan pihak lain. Jadi tidak harus saya yang berkoordinasi, tetapi nanti dibuat laporan oleh aparat Kecamatan untuk disampaikan ke pihak yang terlibat”. (Wawancara 07 Januari 2025)

Wawancara ini mengungkap bahwa pada tahun 2022, saat awal menjabat sebagai Camat, hanya sedikit aduan yang masuk. Hal ini bukan karena tidak ada masalah, melainkan kurangnya kesadaran masyarakat untuk menyampaikan aduan. Kemudian, Camat mengkomunikasikan melalui media tentang aplikasi SP4N Lapor sebagai wadah penyampaian aduan. Tahun 2023, aduan meningkat namun tidak melalui aplikasi, melainkan laporan dari masyarakat ke kantor Kelurahan yang kemudian diteruskan ke Kecamatan. Saat melakukan kunjungan bersama Kelurahan, Camat menemukan bahwa masyarakat kesulitan menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, di awal tahun 2024, Camat mempermudah prosedur pengaduan dengan menyediakan nomor WA yaitu 0813-6868-7575. Masyarakat pun mulai menyampaikan aduan melalui nomor tersebut. Aduan yang masuk kemudian disurvei lokasinya, dicatat permasalahannya, dan dicarikan solusinya. Penanganan aduan juga mempertimbangkan skala prioritas. Setelah selesai ditangani, Camat dan aparat melakukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana aduan tersebut ditanggapi dan diselesaikan. Hal ini juga merupakan strategi Camat untuk meningkatkan kapasitas aparat dalam menangani aduan masyarakat.

Sekretaris Camat (Sekcam) memiliki peran krusial dalam mendukung dan merealisasikan strategi Camat dalam mempermudah prosedur dan meningkatkan kapasitas aparat dalam penanganan aduan masyarakat. Sekcam tidak hanya berperan sebagai koordinator administratif, tetapi juga sebagai *leader* yang memastikan strategi tersebut berjalan efektif dan efisien. Seperti yang dikatakan Tri

“Saya mendukung strategi camat dalam mempermudah prosedur dengan menyediakan saluran WA. Karena memang jika hanya mengandalkan aplikasi itu dikatakan kurang efektif karena memang dianggap rumit oleh masyarakat. Saya pribadi pun malas ketika ingin menyampaikan aduan tapi rumit. Lewat WA juga saya rasa tidak membuat masyarakat repot. Contohnya jika ada aduan harus minimal ke kantor Lurah atau Kecamatan. Sekarang sudah mudah tinggal sampaikan pesan lewat WA nanti kami survei, lalu cari solusinya diskusi bersama masyarakat. Setelah itu saya buat laporan penanganan, seperti masalahnya apa, penyebabnya apa, lalu solusi penanganannya gimana. Apabila solusi tersebut membutuhkan pihak lain, nanti saya akan membuat surat untuk berkoordinasi dengan pihak lain menangani aduan masyarakat. Setelah itu kami pasti melakukan evaluasi untuk pembelajaran kedepannya. Terutama guna untuk meningkatkan kapasitas para aparat untuk melayani masyarakat” (Wawancara 07 Januari 2025)

Wawancara dengan Sekretaris Camat (Sekcam) memberikan informasi yang sangat berharga mengenai strategi yang diterapkan oleh Camat dalam upaya mempermudah prosedur pengaduan dan meningkatkan kapasitas aparat dalam menangani aduan masyarakat. Sekcam dengan tegas menunjukkan dukungan penuh terhadap visi Camat untuk menciptakan pelayanan publik yang responsif dan dekat dengan masyarakat. Hal ini tercermin dari penuturannya mengenai betapa pentingnya mempermudah prosedur pengaduan agar masyarakat tidak lagi merasa kesulitan atau enggan untuk menyampaikan aspirasi mereka. Selain itu, Sekcam juga menyoroti pentingnya peningkatan kapasitas aparat, karena merekalah yang

akan berhadapan langsung dengan masyarakat dalam menangani setiap aduan yang masuk.

Sebagai seorang koordinator administratif, Sekcam memiliki peran sentral dalam memastikan strategi Camat berjalan efektif dan efisien. Ia bertanggung jawab untuk memantau dan mengevaluasi efektivitas strategi yang telah ditetapkan, termasuk pengumpulan data dan informasi mengenai prosedur pengaduan yang baru. Identifikasi area-area yang masih memerlukan perbaikan juga menjadi fokus perhatian Sekcam, sehingga pada akhirnya dapat dilakukan peningkatan kapasitas aparatur dalam melayani publik secara optimal. Dengan demikian, Sekcam tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga sebagai penggerak perubahan menuju pelayanan publik yang lebih baik. Kasi Pelayanan juga menyampaikan pendapat tentang strategi Camat, sebagaimana Kartini menyampaikan

“Sebelum adanya WA Kecamatan paling masalah aduan itu dari Lurah kantor Camat untuk menyampaikan informasi aduan dari masyarakat. Sekarang sudah tidak saya menerima pesan lalu saya sampaikan oleh Camat dan Sekcam untuk di survey ke lokasi supaya dapat didata. Nanti dijalankan sesuai prosedur nya, setelah ditangani kami para aparat juga ada evaluasi. Setelah ditangani nanti kami kumpul bersama Camat dan Aparat lainnya untuk melihat bagaimana proses penanganan itu dijalankan. Evaluasi tersebutlah yang nantinya akan diperbaiki oleh aparat supaya bisa meningkatkan kapasitas aparat dalam menangani masalah” (Wawancara 07 Januari 2025)

Wawancara dengan Kasi Pelayanan memberikan informasi penting mengenai peran mereka dalam strategi Camat untuk mempermudah prosedur pengaduan melalui WA dan evaluasi berkala untuk meningkatkan kapasitas aparat. Kasi Pelayanan, sebagai garda terdepan dalam menerima dan menindaklanjuti aduan



masyarakat, memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa strategi ini berjalan efektif. Mereka tidak hanya bertugas menyosialisasikan saluran WA kepada masyarakat, tetapi juga memverifikasi setiap aduan yang masuk, mengkoordinasikannya dengan unit terkait, dan memfasilitasi proses evaluasi. Hal ini menunjukkan bahwa Kasi Pelayanan tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan aktif dalam memastikan bahwa aduan masyarakat ditangani dengan cepat, tepat, dan transparan.

Lebih lanjut, peran Kasi Pelayanan dalam evaluasi berkala juga sangat penting untuk meningkatkan kapasitas aparat. Melalui pengumpulan data dan informasi mengenai aduan yang masuk, solusi yang diberikan, serta umpan balik dari masyarakat, Kasi Pelayanan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan. Data ini kemudian digunakan untuk merumuskan program pelatihan yang relevan dan efektif bagi aparat. Dengan demikian, Kasi Pelayanan berkontribusi secara signifikan dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan berkualitas. Mereka memastikan bahwa aparat memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk menangani aduan masyarakat secara profesional dan solutif. Seksi Trantibum juga terlibat dalam pelaksanaan strategi tersebut. Dikatakan oleh Yamin yaitu

“Dengan adanya saluran WA Kecamatan itu mempermudah masyarakat untuk menyampaikan aduan. Setelah adanya aduan di survey ke lokasi sesuai dengan aduan itu. Saya ikut dalam kunjungan karena untuk memastikan kunjungan itu berjalan dengan tertib dan aman, tidak mengganggu kondisi lingkungan sekitar. Kalo kunjungan itu pasti memicu adanya kerumunan masyarakat. Sewaktu evaluasi dari penanganan itu saya juga memberikan masukan atau saran berdasarkan pengalaman saya. Dari evaluasi bersama Camat dan Aparat lain itu bisa meningkatkan kapasitas aparat untuk tindak lanjut kedepannya dengan mempertimbangan hal hal lain” (Wawancara 07 Januari 2025)

Dalam konteks saluran pengaduan yang baru, Seksi Trantibum memiliki peran yang krusial dalam memastikan keamanan dan ketertiban di sekitar lokasi pengaduan. Mereka tidak hanya bertanggung jawab atas keamanan fisik, tetapi juga berperan dalam menciptakan lingkungan yang kondusif bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi mereka. Selain itu, mereka juga dapat membantu memfasilitasi komunikasi antara masyarakat yang menyampaikan aduan dengan pihak terkait yang menangani aduan tersebut. Dalam beberapa kasus, Seksi Trantibum bahkan terjun langsung ke lokasi pengaduan untuk melakukan mediasi atau menyelesaikan masalah di tempat.

Selanjutnya, Seksi Trantibum juga terlibat aktif dalam survei lokasi pengaduan. Mereka tidak hanya mencatat informasi yang disampaikan oleh masyarakat, tetapi juga melakukan verifikasi lapangan untuk memastikan data tersebut akurat dan relevan. Survei ini membantu mengidentifikasi potensi risiko atau masalah yang mungkin timbul akibat aduan tersebut, sehingga pihak terkait dapat mengambil tindakan yang tepat dan efektif. Tak hanya itu, Seksi Trantibum juga berperan dalam proses evaluasi penanganan aduan. Mereka memberikan masukan dan saran berdasarkan pengalaman mereka di lapangan, serta membantu dalam merumuskan rekomendasi untuk meningkatkan kapasitas aparat dalam menangani aduan masyarakat. Dengan keterlibatan aktif dalam berbagai tahapan ini, Seksi Trantibum berkontribusi penting dalam menciptakan sistem penanganan aduan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mereka memastikan bahwa aduan masyarakat ditangani dengan baik, dan aparat memiliki kapasitas yang memadai untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Masyarakat sebagai penerima manfaat langsung dari pelayanan publik di Kecamatan Girimaya telah merasakan dampak positif dari strategi yang diterapkan oleh Camat. Melalui berbagai inovasi dan terobosan yang dilakukan, masyarakat kini memiliki akses yang lebih mudah dan cepat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun pengaduan terkait pelayanan publik. Juraiti mengatakan

“Sekarang menyampaikan aduan enak, mudah tinggal kirim pesan kalo ada masalah lalu difoto nanti pihak Kecamatan datang langsung untuk melihat. Sebelum itu menggunakan aplikasi. Itu susah berbelit belit banyak yang perlu diisi. Sebelum ada WA itu jadi kami sebagai masyarakat tidak menyampaikan aduan. Kalo permasalahannya makin marak kami ke kantor Lurah untuk menyampaikan aduan kesana. Jadi sekarang adanya WA itu mempermudah kami dalam menyampaikan aduan, responnya juga cepat. Saat kunjungan juga bukan hanya Camat dan lurah tapi banyak aparat yang ikut berpartisipasi” (Wawancara 09 Januari 2025)



**Gambar 3.3 Laporan Aduan Masyarakat**

*Sumber: Laporan Pengaduan Kecamatan Girimaya 2024*



**Gambar 3.4 Penanganan Atas Laporan Aduan Masyarakat**

*Sumber: Laporan Pengaduan Kecamatan Girimaya 2024*

Wawancara dan gambar pendukung memberikan bukti kuat bahwa strategi yang diterapkan oleh Camat telah membuahkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses penyampaian aduan yang sederhana dan tidak berbelit-belit juga menjadi nilai tambah yang sangat diapresiasi oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Camat telah berhasil menciptakan akses yang lebih mudah dan inklusif bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan masukan dan saran terkait pelayanan publik.

Tidak hanya itu, respons yang cepat dan tanggap dari pihak Kecamatan terhadap setiap aduan yang masuk juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Masyarakat merasa didengar dan diperhatikan, sehingga mereka semakin termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam memberikan masukan dan saran untuk perbaikan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa Camat telah berhasil membangun komunikasi yang efektif dan berkelanjutan dengan

masyarakat, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Camat telah berhasil menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel. Hal ini tentunya merupakan modal penting bagi terciptanya pemerintahan yang baik dan pembangunan yang berkelanjutan di tingkat kecamatan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti Kecamatan Girimaya mempunyai saluran WA untuk masyarakat menyampaikan pengaduan. Informasi saluran tersebut juga sudah diinfokan oleh pihak Kecamatan. Adanya *banner* saluran yang dipajang di Kantor Kecamatan Girimaya serta disebarluaskan melalui media sosial seperti *instagram* dan *facebook*. Dapat disimpulkan bahwa Camat telah berhasil menerapkan strategi yang efektif dalam meningkatkan penanganan aduan di tingkat kecamatan. Kemudahan akses melalui saluran baru telah memangkas hambatan dan mendorong partisipasi aktif masyarakat. Selain itu, respons yang cepat dan transparan dari pemerintah kecamatan terhadap setiap aduan yang masuk telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dapat dikatakan bahwa Camat telah berhasil menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat, sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan

Sebagai langkah awal dalam mewujudkan pelayanan publik yang responsif dan akuntabel, strategi penanganan aduan masyarakat memegang peranan penting. Efektivitas strategi ini akan menentukan sejauh mana aspirasi dan keluhan

masyarakat dapat tersalurkan, direspon, dan ditindaklanjuti secara tepat. Dalam pelaksanaan strateginya Luthfi mengatakan

“Saat ini pelaksanaan strategi itu saya rasa sudah efektif. Tidak ada keluhan dari masyarakat terkait prosedur dalam menyampaikan penanganan. Nilai di SKM tahun 2024 dalam unsur penanganan aduan juga sudah di angka masuk kategori baik. Dari WA juga tahun 2024 itu sudah banyak masuk laporan aduan dari masyarakat. Tetapi memang ada yang belum ditangani seperti masalah infrastruktur jalan. Jalan yang berlubang itu ada di jalan perbatasan antara Kecamatan Girimaya dan Kecamatan Rangkui. Jadi belum ada diskusi antar kami untuk melakukan perbaikan jalan berupa penambalan jalan. Penambalan jalan lubang itu memang menjadi wewenang kami, karena cuman sebatas penambalan. Selebihnya penanganan lainnya juga sudah dapat dikatakan efektif. Walaupun sudah berjalan efektif tetapi dari kami masih memiliki tantangan. Masyarakat kadang berpikir tindak lanjut aduan itu hanya dari kami saja. Seharusnya mereka juga ikut berpartisipasi dalam penanganan. Mereka memang aktif dalam memberi solusi tetapi kami juga berharap agar masyarakat juga ikut membantu proses penanganan di lingkungan mereka. Untuk aparat juga sejauh ini sudah banyak berkontribusi dalam pelaksanaan penanganan aduan.” (Wawancara 07 Januari 2025)

Analisis data wawancara ini mengungkapkan efektivitas yang dirasakan seorang Camat dalam pelaksanaan strategi penanganan aduan, tercermin dari minimnya keluhan masyarakat dan nilai SKM yang baik dalam unsur penanganan aduan. Hal ini mengindikasikan bahwa strategi yang diterapkan, seperti mempermudah akses penyampaian aduan melalui saluran WA dan peningkatan kapasitas aparatur dalam menanggapi aduan, telah membuahkan hasil yang positif. Masyarakat merasa lebih mudah untuk menyampaikan aspirasi mereka dan melihat respons yang cepat dan tanggap dari pihak kecamatan. Nilai SKM yang baik juga menjadi indikator bahwa masyarakat merasa puas dengan penanganan aduan yang mereka terima.

Meskipun demikian, temuan ini juga menyoroti adanya kesenjangan antara harapan dan realitas, di mana masalah infrastruktur jalan yang belum tertangani menunjukkan keterbatasan koordinasi antar kecamatan. Hal ini menggarisbawahi perlunya sinergi yang lebih baik antar wilayah administrasi dalam menyelesaikan masalah-masalah yang bersifat lintas batas. Selain itu, tantangan lain yang teridentifikasi adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai peran mereka dalam penanganan aduan, yang mengindikasikan perlunya upaya edukasi yang lebih komprehensif untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses penyelesaian masalah di lingkungan mereka. Aparat juga senantiasa membantu dalam proses penanganan aduan. Dari hasil evaluasi tindak lanjut, aparat terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan secara baik. Sekcam memberi pandangannya terhadap pelaksanaan strategi, Tri mengungkapkan

“Saat ini, keluhan masyarakat terkait prosedur penyampaian dan penanganan aduan sangat minim. Ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah memahami dan merasa nyaman dengan mekanisme yang ada. seperti yang dikatakan oleh pak Camat, SKM tahun 2024 ini sudah meningkat dari tahun sebelumnya. SKM tahun 2024 pada unsur penanganan aduan mencapai angka 80 dengan jumlah penanganan sebanyak 26. Ini adalah indikator positif bahwa masyarakat merasa puas dengan penanganan aduan yang mereka terima. Masalah infrastruktur jalan, terutama jalan berlubang di perbatasan antar Kecamatan, masih menjadi isu yang belum tertangani. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan koordinasi antar kecamatan dalam menyelesaikan masalah yang bersifat lintas wilayah. Mengenai aparatur memang sekarang sudah ikut serta dalam proses penanganan. Mulai dari ikut kelapangan, memberikan solusi dan memantau proses penanganan. Untuk nilai kinerja aparat itu ada Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), tetapi itu bersifat privasi. ” (Wawancara 07 Januari 2025)

Data wawancara dengan Sekcam mengungkapkan bahwa minimnya keluhan terkait prosedur aduan mengindikasikan pemahaman dan kenyamanan masyarakat

terhadap mekanisme yang ada. Peningkatan nilai SKM pada unsur penanganan aduan dari tahun sebelumnya, mencapai angka 80, merupakan indikator positif kepuasan masyarakat. Sebanyak 26 aduan menunjukkan bahwa mekanisme aduan aktif digunakan oleh masyarakat. Hal ini menandakan bahwa masyarakat tidak hanya memahami prosedur pengaduan, tetapi juga percaya bahwa aduan mereka akan ditanggapi dan ditindaklanjuti dengan baik.

Namun, data wawancara juga menyoroti adanya keterbatasan koordinasi antar wilayah dalam menyelesaikan masalah lintas batas, seperti masalah infrastruktur jalan yang belum tertangani di perbatasan antar kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme aduan internal kecamatan berjalan dengan baik, namun penyelesaian masalah yang melibatkan wilayah lain masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan wawancara dengan Sekcam, diketahui bahwa Aparat Kecamatan telah bekerja dengan baik dalam proses penanganan aduan. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kapasitas aparatur yang dilakukan secara berkelanjutan telah membuahkan hasil yang positif. Dalam pelaksanaan strategi Kartini mengungkapkan juga bahwa

“Dari adanya saluran WA itu sekarang belum ada yang mengeluh ke saya selaku seksi pelayanan. Sekarang juga tidak ada lagi orang yang menyampaikan aduan ke Kantor. Sejauh ini strategi Camat itu berjalan dengan efektif sebagaimana dilihat dari nilai SKM, jumlah aduan yang meningkat juga. Kami para aparat pun merasa lebih paham akan menangani aduan, dari adanya evaluasi itu kami sama-sama belajar untuk kebaikan kedepannya dalam melayani masyarakat. Memang laporan kinerja instansi itu penilaian kami pribadi. Diantara kami pun tidak ada yang saling mengetahui bagaimana nilai para aparat lainnya. Penilaian itu tersedia dalam aplikasi yang hanya dilihat oleh individu. Jikalau diantara kami ada yang nilai kinerjanya rendah, tapi tetap belajar untuk menjadi yang lebih baik kedepannya” (Wawancara 07 Januari 2025)



Wawancara dengan Kasi Pelayanan memberikan gambaran jelas mengenai transformasi signifikan dalam mekanisme penyampaian aduan masyarakat sebelum dan sesudah implementasi saluran WhatsApp (WA). Sebelum adanya WA, masyarakat mengalami kesulitan dan keengganan untuk menyampaikan aduan karena prosesnya yang rumit dan memakan waktu. Mereka harus melalui perantara lurah atau langsung ke kantor kecamatan, yang seringkali dianggap tidak efisien. Namun, dengan dibukanya saluran WA, masyarakat merasakan kemudahan dan kecepatan yang luar biasa dalam menyampaikan permasalahan mereka. Mereka dapat langsung berinteraksi dengan pihak kecamatan tanpa harus bersusah payah datang ke kantor. Hal ini terbukti dari peningkatan jumlah aduan yang masuk melalui WA, serta testimoni masyarakat yang merasa sangat terbantu dengan adanya fasilitas ini.

Selain itu, wawancara ini juga menyoroti peran penting evaluasi berkala dalam meningkatkan kapasitas aparat dalam menangani aduan. Kasi Pelayanan dan aparat lainnya merasa lebih percaya diri dan kompeten dalam menangani aduan karena adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin. Evaluasi ini membantu mereka mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki, serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk meningkatkan kinerja mereka. Laporan kinerja instansi yang menjadi penilaian pribadi bagi setiap aparat juga menjadi motivasi tambahan bagi mereka untuk terus belajar dan meningkatkan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, wawancara ini memberikan bukti bahwa strategi yang diterapkan oleh Camat telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan

efektivitas dan efisiensi penanganan aduan masyarakat. Seksi Trantibum mengatakan

“Saat melaksanakan penanganan ke lapangan saya memastikan itu berjalan dengan tertib. Saya berperan sebagai koordinator di lapangan. Kami pernah melakukan penanganan tentang maraknya anak remaja yang nongkrong di PDAM yang ada di Kecamatan Girimaya. Masyarakat terganggu dengan anak remaja tersebut. Waktu kami kunjungan itu ada beberapa anak sedang nongkrong. Anak-anak tersebut bisa dikatakan anak nakal sesuai dengan usianya. Pas mereka mengetahui adanya kami, mereka kaget dan mencoba untuk kabur. Tapi bisa kami atasi dengan tentram, menjelaskan tujuan kami kesini, serta menanyakan mengapa mereka sering sekali nongkrong disini. Menjelaskan bahwa ini bukan seharusnya tempat nongkrong, masyarakat merasa terganggu dengan itu. Dari situ juga kami mengupayakan ini tetap harus ditangani dengan tertib. Kami tidak selalu bisa memantau lingkungan disini. Maka dari itu masyarakat juga bisa langsung menegur jika adanya kejadian seperti itu lagi” (Wawancara 07 Januari 2025)

Wawancara ini memberikan gambaran jelas mengenai peran Seksi Trantibum dalam penanganan masalah di tingkat kecamatan. Seksi Trantibum memastikan bahwa setiap penanganan masalah berjalan tertib dan efektif. Hal ini terlihat dari contoh kasus penanganan anak remaja yang nongkrong di PDAM. Dalam situasi ini, Seksi Trantibum tidak hanya membubarkan kerumunan, tetapi juga melakukan pendekatan yang lebih humanis dengan berdialog bersama para remaja. Mereka mencari tahu alasan mengapa para remaja tersebut nongkrong di tempat itu dan memberikan penjelasan bahwa tindakan mereka dapat mengganggu ketertiban dan kenyamanan masyarakat sekitar. Pendekatan ini menunjukkan bahwa Seksi Trantibum tidak hanya fokus pada penegakan aturan, tetapi juga berusaha memahami akar permasalahan dan mencari solusi yang lebih baik.

Selain itu, wawancara ini juga menyoroti pentingnya kolaborasi antara Seksi Trantibum dengan masyarakat dalam menjaga ketertiban lingkungan. Koordinator

lapangan menyadari bahwa mereka tidak dapat mengawasi seluruh wilayah kecamatan secara terus-menerus. Oleh karena itu, mereka mengajak masyarakat untuk berperan aktif dalam melaporkan jika ada kejadian serupa terulang kembali. Dengan melibatkan masyarakat sebagai mitra dalam menjaga ketertiban, diharapkan tercipta lingkungan yang lebih aman dan nyaman bagi semua pihak. Wawancara ini memberikan bukti bahwa penanganan masalah di tingkat kecamatan dilakukan secara terkoordinasi, melibatkan berbagai pihak, dan mengutamakan dialog serta pendekatan yang humanis. Hal ini sejalan dengan upaya untuk menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan kondusif bagi seluruh masyarakat.

Masyarakat sebagai penerima manfaat langsung dari pelayanan publik di Kecamatan Girimaya telah merasakan dampak dari strategi yang diterapkan oleh Camat. Melalui berbagai inovasi dan terobosan yang dilakukan, masyarakat kini merasakan bagaimana pelaksanaan strategi tersebut. Sebagaimana dikatakan oleh Juraiti yaitu

“Menurut saya pribadi adanya saluran WA itu mempermudah sekali bagi kami masyarakat. Waktu itu yang saya tau dilingkungan saya ini ada pohon besar dipinggir jalan yang mengganggu rumah warga. Laporan tersebut sudah disampaikan ke Kecamatan, itu juga penyampaiannya lewat WA. Memang ini tidak bisa langsung ditangani, otomatisakan membutuhkan pihak lain juga untuk adanya penebangan pohon, karena posisi pinggiran jalan bukan pohon milik masyarakat. Waktu itu diinfokan untuk solusi yaitu memanggil Dinas Lingkungan Hidup untuk membantu penebangan pohon ini. Harus menunggu juga karena mungkin menyesuaikan jadwal mereka. Tidak lama kemudian masalah pohon besar ditangani oleh pihak terkait. Camat beserta aparat pun ikut memantau bagaimana proses tindak lanjut tersebut.” (Wawancara 07 Januari 2024)



**Gambar 3.5 Proses Penanganan Aduan dari Masyarakat**

*Sumber: Data Laporan Penanganan Kecamatan Girimaya 2024*

Wawancara ini menyoroti betapa pentingnya respons yang cepat dari pihak kecamatan terhadap aduan yang masuk. Masyarakat merasa senang karena aduan mereka ditanggapi dengan baik dan segera dicarikan solusinya. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kecamatan memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Mereka tidak hanya menerima aduan, tetapi juga proaktif dalam mencari solusi dan menindaklanjuti permasalahan yang ada. Respons yang cepat ini juga memberikan kesan bahwa pemerintah peduli dan menghargai suara masyarakat.

Wawancara ini memberikan bukti bahwa penggunaan saluran WA sebagai media penyampaian aduan telah memberikan dampak positif bagi masyarakat. Proses penyampaian aduan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Masyarakat tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor kecamatan atau melalui prosedur birokrasi yang panjang. Cukup dengan mengirim pesan melalui WA, aduan mereka dapat langsung diterima dan ditindaklanjuti oleh pihak terkait. Hal ini tentunya sangat membantu masyarakat, terutama mereka yang memiliki keterbatasan waktu

atau akses. Selain itu, penggunaan WA juga memungkinkan komunikasi dua arah yang lebih interaktif antara masyarakat dan pemerintah kecamatan. Adapun yang dikatakan Sari yaitu:

”Di lingkungan sekitar itu terkadang terjadi adanya sampah yang menumpuk. Walaupun setiap minggu itu ada petugas kebersihan yang mengangkut sampah, tapi sampah yang dimaksud ini bukan dari rumah masyarakat. Sering sekali adanya penumpukan sampah di sepanjang jalan. Salah satu penyebabnya ya kurangnya kesadaran masyarakat akan pembuangan sampah sembarangan. Itu juga sudah ditangani Kecamatan setelah melaporkan aduan ke Kecamatan. Sekitar 2 hari setelahnya itu baru ada petugas kebersihan untuk mengangkut sampah yang ada di sepanjang jalan tersebut” (Wawancara 09 Januari 2025)



**Gambar 3.6 Penanganan Aduan di Kecamatan Girimaya**

*Sumber: Data Laporan Penanganan Aduan Masyarakat Girimaya 2024*

Wawancara ini mengungkap bahwa masalah sampah yang menumpuk di lingkungan sekitar, terutama di sepanjang jalan, menjadi perhatian utama masyarakat. Mereka mengeluhkan keberadaan sampah yang bukan berasal dari rumah tangga, melainkan sampah yang dibuang sembarangan di sepanjang jalan. Meskipun ada petugas kebersihan yang mengangkut sampah secara rutin setiap minggu, masalahnya tetap berlanjut karena perilaku masyarakat yang tidak bertanggung jawab.

Aduan mengenai masalah sampah ini telah disampaikan kepada pihak kecamatan, dan dalam waktu dua hari, petugas kebersihan langsung turun tangan untuk membersihkan tumpukan sampah tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kecamatan memiliki respons yang cukup cepat terhadap aduan masyarakat. Namun, masalahnya adalah penanganan ini bersifat sementara dan tidak menyelesaikan akar masalahnya, yaitu perilaku masyarakat yang membuang sampah sembarangan. Oleh karena itu, diperlukan solusi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan, seperti peningkatan kesadaran masyarakat tentang pentingnya menjaga kebersihan lingkungan dan penyediaan fasilitas tempat sampah yang memadai di lokasi-lokasi strategis

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa, strategi Camat dalam membuka saluran WA sebagai wadah aduan masyarakat telah berjalan efektif dan dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat. Kemudahan akses dan respons yang cepat telah mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka. Masyarakat tidak perlu lagi bersusah payah datang ke kantor kecamatan atau kesulitan mencari informasi terkait prosedur pengaduan. Cukup dengan menggunakan aplikasi WA yang sudah familiar di kalangan masyarakat, aduan dapat disampaikan dengan mudah dan cepat. Hal ini tentunya menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam pembangunan dan pengawasan di lingkungan mereka.

Keterlibatan aparat dalam kunjungan lingkungan, pencarian solusi, dan pemantauan proses penanganan aduan juga menunjukkan adanya peningkatan kapasitas aparatur. Aparat tidak hanya menerima aduan, tetapi juga proaktif mencari

solusi dan memastikan bahwa aduan tersebut ditindaklanjuti dengan baik. Namun, tantangan masih ada, terutama terkait kurangnya kerjasama antar kecamatan dalam menyelesaikan masalah lintas wilayah. Selain itu, partisipasi masyarakat yang masih terbatas pada harapan agar masalah diselesaikan oleh kecamatan, tanpa adanya keterlibatan aktif dari masyarakat itu sendiri, juga menjadi kendala yang perlu diatasi. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam penyelesaian masalah di lingkungan mereka

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

- a. Konteks lokal yang terjadi dilingkungan masyarakat Kecamatan Girimaya adalah kurangnya kesadaran masyarakat dalam menyampaikan aduan. Selain itu, kurangnya pemahaman masyarakat terkait SOP penanganan yang disebabkan oleh Kecamatan Girimaya tidak menyediakan SOP
- b. Tujuan Camat dalam penanganan aduan ini untuk memastikan bahwa setiap masyarakat harus mendapatkan pelayanan publik yang baik, responsif dan terbuka kepada. Camat juga bertujuan untuk membangun kepercayaan publik dan mencegah terjadinya masalah aduan yang makin marak
- c. Camat memiliki upaya dalam melihat konteks lokal tersebut, yaitu mengadakan program kunjungan ke lingkungan masyarakat. Untuk memberikan pemahaman SOP kepada masyarakat, Camat mengadakan sosialisasi tentang SOP kepada masyarakat. Camat juga mengadakan evaluasi setiap proses penanganan diselesaikan.
- d. Pelaksanaan upaya tersebut dilihat dari masyarakat merasa dianggap ketika adanya kunjungan Camat ke lingkungan masyarakat. Masyarakat mengikuti sosialisasi SOP dengan baik tetapi saat ini belum adanya SOP yang dipaparkan kepada masyarakat. Masyarakat masih kesulitan menggunakan saluran penanganan tersebut. Oleh karena itu, Camat mempermudah saluran penanganan aduan masyarakat. Sejauh ini proses



penanganan ditangani dengan baik, tetapi ada tantangan terkait aduan yang ada di lintas wilayah. Belum adanya kerjasama antar Kecamatan untuk melakukan penanganan di wilayah lintas Kecamatan. Dalam proses penanganan Aparat senantiasa ikut serta dalam proses penanganan, baik dalam ikut serta dalam kunjungan maupun partisipasi proses penanganan aduan. Akan tetapi, masyarakat yang enggan ikut berpartisipasi dalam proses penanganan aduan. Masyarakat menganggap bahwa proses penanganan hanyalah tugas pihak Kecamatan.

## **B. Saran**

- a. SOP hendaknya dipublikasikan secara terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat, baik melalui papan pengumuman di kantor Kecamatan, website resmi, maupun media sosial.
- b. Camat dapat lebih memperhatikan kondisi lintas wilayah dan membangun kerjasama yang erat dengan wilayah tetangga. Dengan adanya kerjasama yang baik, diharapkan masalah-masalah lintas wilayah dapat diselesaikan secara efektif dan efisien
- c. Camat dapat mendorong masyarakat agar terus terlibat dalam proses penanganan aduan. Tidak hanya mengharapkan pihak Kecamatan semata yang menangani aduan masyarakat

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal dan Skripsi

- Afrizal, Triandani, S., April, M., & Akadafi, M. (2022). Pengembangan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa dalam Penataan Administrasi Pemerintah Desa Berbasis Teknologi Informasi (e-government). *Jurnal El-Riyansyah*, Vol 13(No 1).
- Akib, K., & Sapruni. (2022, Maret ). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Administratie*, Vol 18(No 1), 25-31.
- Alifah, G. N., Sukmapryandhika, D., & Fauzi, L. M. (2024, Oktober 15). Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Terhadap Efektivitas Program Bansos Rastra Bagi Masyarakat di Kalurahan Pasirkareumbi Kabupaten Subang. *Jurnal Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, Volume 1(No 1). doi:<https://doi.org/10.36859/jp.v1i1.2567>
- Amatulloh, P. A., & Tuti, R. W. (2023, Januari). Evaluasi Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Citizen Relation Management Di DKI Jakarta. *Jurnal Otonomi Daerah dan Pengembangan Masyarakat*(No 1), 83-89.
- Ambarwati, M. D. (2024). Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa Larangan Kabupaten Sidoarjo dalam Penyusunan Peraturan di Desa. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol 9(No 1).
- Dewi, R. C., & Suparno. (2022, April). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, Vol 7(No 1). doi:<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Firman, & Sholeh, C. (2022). Strengthening Institutional and Capacity Building in the Kepulauan Riau Provincial Government. *International Conference on Social-Humanities*.
- Fitriani, A. N., & Satlita, L. (2023). Kualitas Pelayanan Aduan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. *Journal of public policy and administration research*, Vol 1(No 6). Retrieved from <https://journal.student.uny.ac.id/joppar/article/view/20732/18393>
- Gusniati. (2020). Strategi Pengelolaan Manajemen Perpustakaan Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan. *Jurusan Manajemen Pendidikan Islam*.

- Hakim, L., & Saragih, R. (2019). Pengaruh Citra Merek, Persepsi Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen NPK Mutiara Di UD.Barelang Tani Jaya Batam. *Jurnal ECOBISMA*, Vol 6.
- Hertati, D., Nurhadi, & Arundinasari, I. (2022, Agustus). Pemanfaatan Sistem Informasi Desa Untuk Peningkatan Kapasitas Aparatur. *Jurnal Inovasi dan Penerapan Ipteks*, Vol 10(No 2 ).
- Ichsan, Reza Nurul; Yusuf, Mohammad. (2021, Juni). Strategi Bisnis UMKM Selama Pademi Covid-19. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik*, Vol 6.
- Icshan, N. R., & Setiadi, D. (2022, Maret). Sosial PemberdayaanAparatur Sipil Negara untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan ariwisata di Dinas Pariwisata Kota Medan. *Jurnal PKM Hablum Minannas*, Vol 1(No 1).
- Ilham, J., Harun, E. H., & Utirahman, A. (2023, Mei ). Peningkatan Kapasitas Aparat Desa dan Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol 1(No 1), 08-17.
- Labolo, D. (2017). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Lysaght, R., Krupa, T., & Gregory, A. W. (2022). Employer approaches to recognizing and managing intermitten work capacity. *Equality, Diversity and inclusion*, Volume 4.
- Maharashtri, S., Marom, A., & Herbasuki. (n.d.). Proses Collaborative Governance dalam Layanan Aspirasi dan Penanganan Aduan Kanal Sapa Mbak Ita di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, Vol 2(No 2). doi:<https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38485>
- Malikhah, S., & Sawiji, H. (2024). Kualitas pelayanan prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, Volume 8(No 5), 435.
- Mar'atusholihah, H., Priyanto, W., & Damayani, A. T. (2019). Pengembangan Media Pembelajaran Tematik Ular Tangga Berbagai Pekerjaan. Vol 7.
- Mardiana, J. (2024). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Terkait Izin Usaha Di Kota Pekanbaru Oleh Dinas Penanaman Modal DAan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Riau.

- Mariyanti, N. Y., Suacana, I. G., & Raka, A. A. (2023). Manajemen Strategis Penanganan Pengaduan Masyarakat Direktorat Resense Kriminal Khusus. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Mindarti, L. I., Saleh, C., & Galih, A. P. (2022, Februari). Penerapan Inovasi Sistem Informasi Manajemen Guna Mewujudkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat, Vol 6*(No 1), 258-268.
- Mujib, L., Riyanto, F., Samasta, A. S., Eric, M., Wibowo, S., & Putri, D. P. (2023). The Impact of Work Discipline, Leadership Style, Teamwork on Employee Performance Through Satisfaction. *International Journal of Accounting, Management and Economics Research, Volume 1*(No 2), 41-50.
- Nagaring, D. D., Sambiran, S., & Sumampow, I. (2021). Peran Pemerintah Dalam Mengatasi Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) di Kota Manado (Studi Di Dinas Sosial Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Manado). *Jurnal Governance, Vol 1*(No 2).
- Nalova, L. M. (2024). Responsivitas Pelayanan Aduan Masyarakat Melalui Wadul Bupati (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur).
- Nugraha, N., Nugraha, D., & Novantara, P. (2022, Juni). Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa dalam Tertib Administrasi Melalui Pelatihan Microsoft Office di Desa Caracas Kabupaten Kuningan. *Journal of Innovation and Sustainable Empowerment, Vol 1*(No 1).
- Prasetyani, H. (2019). Kinerja Kecamatan Berbah Kabupaten Sleman Dlam Pembuatan Katru Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el).
- Ramadhanti, P. N. (2023). Analisis Kinerja Penanganan Aduan Masyarakat Dalam Pengawasan Keuangan Pemerintah Kabupaten Karanganyar (Studi Kasus Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar).
- Sainah, & Suryani, L. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Benua Lima Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis, Volume 4*(No 2).
- Sipayung, & Wahyudi. (2022). Penerapan Good Governance dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang Berintegritas Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan. *Vol 6*, 23-24.
- Solikin, I., Sobri, M., & Saputra, R. A. (2018, Desember). Sistem Informasi Pendataan Pengunjung Perpustakaan (Studi kasus : SMKN 1 Palembang). *Jurnal Ilmiah Betrik, Vol 09, No 03*, 140-144.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung.

- Titania, M. Y., & Nursadi, H. (2023, Januari). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*, Vol 7(No 1). doi:10.58258/jisip.v7i1.4160/http://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/index
- Winarni , E. W. (2021). *Teori dan Praktik Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Jakarta.
- Yunanto, S. E. (2021, Desember). Merebut Pemerintah Untuk Kedaulatan Rakyat. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Semesta*, Vol 2(No 2), 172. doi:https://doi.org/10.47431/governabilitas.v2i2.
- Zen, F. (2024). *Pengaturan Pemilihan Ulang Kepala Desa Dalam Perspektif Perundang-undangan*. Jambi.

### **Undang-undang**

- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

### **Dokumen**

- Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang tahun 2021-2024
- Data Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang tahun 2024
- Data Laporan Penanganan Aduan Kecamatan Girimaya tahun 2024

# LAMPIRAN

**PANDUAN WAWANCARA**  
**STRATEGI CAMAT GIRIMAYA KOTA PANGKALPINANG DALAM**  
**PELAYANAN PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT**

1. Identitas Informan

Nama :

Usia :

Jenis Kelamin :

Pendidikan :

Pekerjaan :

2. Daftar Pertanyaan

A. Camat Girimaya Kota Pangkalpinang

1. Bagaimana camat memahami karakteristik masyarakat khususnya terkait dengan tingkat kesadaran hak untuk menyampaikan aduan?
2. Jenis aduan apa saja yang sering di sampaikan oleh masyarakat?
3. Bagaimana prosedur penanganan pengaduan masyarakat di kecamatan ini?
4. Apa tujuan camat dalam menangani pengaduan masyarakat?
5. Bagaimana mengukur keberhasilan dalam penanganan pengaduan?
6. Strategi apa yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas penanganan pengaduan?
7. Bagaimana cara camat melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan strategi penanganan pengaduan?
8. Pihak-pihak mana saja yang terlibat dalam proses penanganan pengaduan di Kecamatan ini? dan bagaimana koordinasi antara pihak-pihak yang terlibat?
9. Bagaimana menilai efektivitas pelaksanaan strategi penanganan pengaduan yang telah diterapkan?

10. Apakah ada evaluasi berkala terhadap pelaksanaan strategi tersebut?

B. Sekretaris camat Girimaya Kota Pangkalpinang

1. Bagaimana mekanisme pengaduan masyarakat di Kecamatan ini secara umum?
2. Apakah ada sistem pencatatan dan pelacakan pengaduan? Jika ada, bagaimana sistemnya?
3. Apakah kecamatan memiliki program atau inisiatif untuk mengantisipasi pengaduan masyarakat?
4. Bagaimana koordinasi antara Kecamatan dengan instansi lain (misalnya, kepolisian, dinas sosial) dalam menangani pengaduan yang memerlukan penanganan lebih lanjut?

C. Kepala seksi pelayanan Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang

1. Bagaimana alur penanganan pengaduan dari awal hingga akhir di kecamatan ini?
2. Bagaimana cara kecamatan menentukan prioritas dalam penanganan pengaduan?
3. Apakah ada indikator kinerja khusus yang digunakan untuk mengukur keberhasilan penanganan pengaduan?
4. Peran apa yang dimainkan oleh aparatur dalam proses penanganan pengaduan?
5. Apa saja tantangan terbesar yang dihadapi Kecamatan dalam penanganan pengaduan?

D. Masyarakat kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang

1. Seberapa sering masyarakat mengajukan pengaduan terkait masalah di lingkungan sekitar?
2. Saluran apa yang paling sering Anda gunakan untuk menyampaikan pengaduan
3. Apakah merasa puas dengan proses penyelesaian pengaduan Anda? Mengapa?
4. Apa saja kendala yang masyarakat hadapi saat mengajukan pengaduan?
5. Apakah ada informasi yang kurang jelas terkait prosedur pengaduan?



6. Apakah masyarakat merasa ada pihak yang mempersulit proses pengaduan Anda?
7. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan tanggapan atas pengaduan masyarakat?
8. Apakah pengaduan masyarakat ditindaklanjuti dengan baik?
9. Bagaimana menurut masyarakat kinerja camat dalam menangani pengaduan masyarakat?

## Surat Penunjukan Dosen Pembimbing



**SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”**  
**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
STATUS TERAKREDITAS A (SK BAN-PT No.3295/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020)

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775 Fax. (0274) 515989

Nomor : 055/PEM/J/X/2024

Hal : Penunjukan Dosen  
Pembimbingan Skripsi

K e p a d a :

Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si  
Dosen Prodi Ilmu Pemerintahan STPMD “APMD”  
di Yogyakarta.

Sehubungan dengan pembimbingan Skripsi, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi  
Dosen Pembimbing mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Futicha De’I Kinasih  
No. Mahasiswa : 21520157  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Tanggal Acc Judul : 10 Oktober 2024

Demikian, atas kesediaannya diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 10 Oktober 2024

Ketua Program Studi



Dr. Gregorius Sahdan, S.IP., M.A

## Surat Permohonan Ijin Penelitian



**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA “APMD”  
YOGYAKARTA  
Akreditasi Institusi B**

• PRODI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKALI

• PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKALI  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI A  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAGISTER, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKALI

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : [www.apmd.ac.id](http://www.apmd.ac.id) , e-mail : [info@apmd.ac.id](mailto:info@apmd.ac.id)

Nomor : 995/I/U/2024  
Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth :  
Camat Girimaya, Kota Pangkalpinang  
Di tempat.

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan dengan hormat bahwa Mahasiswa Program Sarjana ( S1 ) Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang namanya tersebut dibawah ini akan mengadakan penelitian lapangan dalam waktu 1 bulan. Penelitian tersebut oleh Mahasiswa yang bersangkutan digunakan dalam rangka penyusunan Skripsi yang hasilnya akan diperhitungkan untuk penelitian dalam kemampuan Studi di Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD”.

Adapun nama Mahasiswa dan judul Penelitian adalah :

Nama : Futicha De'I Kinasih  
No Mhs : 21520157  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Strategi Camat Girimaya Kota Pangkalpinang dalam Pelayanan Penanganan Aduan Masyarakat  
Tempat : Kecamatan Girimaya, Kota Pangkalpinang  
Dosen Pembimbing : Dr. Adji Suradji Muhammad, S.Sos., M.Si

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, kami mengharapkan kesediaan Bapak/ Ibu untuk berkenan memberikan izin serta bantuan fasilitas seperlunya guna memungkinkan dan memudahkan pelaksanaan penelitian tersebut.

Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.



Yogyakarta, 16 Desember 2024

Ketua

*[Signature]*  
Dr. Sutoro Eko Yunanto  
NIY. 170 230 190

## Surat Tugas Penelitian



**YAYASAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN TUJUH BELAS YOGYAKARTA  
SEKOLAH TINGGI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA "APMD"  
YOGYAKARTA  
Akreditasi Institusi B**

• PRODI PEMBANGUNAN MASYARAKAT DESA, PROGRAM DIPLOMA TIGA, STATUS TERAKREDITASI B  
• PROGRAM STUDI PEMBANGUNAN SOSIAL, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKOLAH

• PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKOLAH  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM SARJANA, STATUS TERAKREDITASI A  
• PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN, PROGRAM MAJISTER, STATUS TERAKREDITASI BAK SEKOLAH

Alamat : Jl. Timoho No. 317 Yogyakarta 55225, Telp. (0274) 561971, 550775, Fax. (0274) 515989, website : [www.apmd.ac.id](http://www.apmd.ac.id), e-mail : [info@apmd.ac.id](mailto:info@apmd.ac.id)

### SURAT TUGAS

Nomor : 519/I/T/2024

Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta memberikan tugas kepada:

Nama : Futicha De'I Kinasih  
Nomor Mahasiswa : 21520157  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan.  
Jenjang : Sarjana (S-1).  
Keperluan : Melaksanakan Penelitian.  
a. Tempat : Kecamatan Girimaya, Kota Pangkalpinang  
b. Sasaran : Strategi Camat Girimaya Kota Pangkalpinang dalam Pelayanan Penanganan Aduan Masyarakat  
c. Waktu : 1 Bulan

Mohon yang bersangkutan diberikan bantuan seperlunya.



Yogyakarta, 16 Desember 2024

Ketua

Sutoro Eko Yunanto  
NIY. 170 230 190

#### PERHATIAN :

Setelah selesai melaksanakan penelitian, mohon surat tugas ini diserahkan kepada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta.

#### MENGETAHUI :

Kepala Desa/Kepala Kelurahan/Pejabat Instansi tempat penelitian bahwa mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian.

## Surat Balasan Ijn Penelitian



### PEMERINTAH KOTA PANGKAL PINANG KECAMATAN GIRIMAYA

Alamat : Jl. Rasa Kunda, Kel. Batu Intan Kec. Girimaya  
Kota Pangkal Pinang 33143

Telp (0717) 431984 Pos-El : [kec-girimaya@PangkalPinangkota.go.id](mailto:kec-girimaya@PangkalPinangkota.go.id)

#### SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 800 / 339 / GRM/XII/2024

Memperhatikan : Surat dari : STPMD APMD YOGYAKARTA  
Nomor : 995/I/U/2024  
Tanggal : 16 Desember 2024  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kantor Kecamatan Girimaya Kota Pangkal Pinang, memberikan izin kepada :

1. Nama : FUTICHA DE'I KINASHI
2. NIM : 21520157
3. Program studi : Ilmu Pemerintahan
4. No. Hp./Wa. : 0819 9412 5676

Untuk melaksanakan penelitian guna kepentingan penyusunan skripsi dengan lingkup sebagai berikut :

- a. Judul Skripsi : Strategi Camat Girimaya Kota Pangkal Pinang dalam Pelayanan Penanganan Aduan Masyarakat
- b. Lokasi : Kecamatan Girimaya
- c. Waktu : 1 Januari 2025 s.d 31 Januari 2025
- d. Status Izin : Baru

Ketentuan yang harus ditaati oleh yang bersangkutan :

1. Dalam melakukan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi dengan pihak Kantor Kecamatan Girimaya untuk mendapatkan petunjuk seperlunya.
2. Wajib mememnuhi Peraturan Perundangan yang berlaku.
3. Izin diberikan hanya untuk kegiatan sesuai izin yang diajukan.
4. Harus selalu menjaga ketertiban, etika, norma yang berlaku di lokasi kegiatan.
5. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum.
6. Selesai melaksanakan Kegiatan Pemegang izin wajib melaporkan pelaksanaan kegiatan dalam bentuk *hardcopy* / *Hardcoper* dan *atau softcopy* kepada Kantor Kecamatan Girimaya.
7. Izin dapat dicabut sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas.

Dikeluarkan di : Pangkalpinang  
Pada tanggal : 27/Desember 2024



WATHFI DARMA SAPUTRA, S.IP  
NIP. 19891204 201010 1 001

## Hasil Cek Turnitin



**Lumbung Desa STPMD "APMD"**  
Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD"  
Jl. Timoho 317 Gondokusuman Yogyakarta 55225  
Email: perpustakaan@gmail.com telp/WA: 0851-7320-3177

### TANDA TERIMA CEK PLAGIASI

Tanda terima ini menyatakan bahwa Lumbung Desa Perpustakaan STPMD "APMD" telah menerima makalah anda dan telah memeriksanya melalui perangkat lunak Turnitin dengan rangkuman berikut:

Penulis Makalah : FUTICHA DE'I KINASIH  
Judul Makalah: STRATEGI CAMAT GIRIMAYA KOTA PANGKALPINANG  
DALAM PELAYANAN PENANGANAN ADUAN  
MASYARAKAT  
Tanggal pemeriksaan: 2 Mei 2025  
Persentase plagiasi: 19 %



Petugas: Wiji Astuti

Checked By:





## **Dokumentasi Informan Penelitian**



**Foto bersama Camat dan Aparat Kecamatan Girimaya  
Kota Pangkalpinang**



**Foto wawancara bersama Camat Girimaya  
Kota Pangkalpinang**



**Foto wawancara bersama Sekertaris Camat Girimaya  
Kota Pangkalpinang**



**Foto wawancara bersama Kepala Seksi Pelayanan  
Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang**





**Foto wawancara bersama Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum  
Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang**



**Foto wawancara bersama masyarakat  
Kecamatan Girimaya Kota Pangkalpinang**



**Foto wawancara bersama masyarakat  
Kecamatanirimaya Kota Pangkalpinang**



**Foto wawancara bersama masyarakat  
Kecamatanirimaya Kota Pangkalpinang**