

## ANALISIS URGENSI DAN STRATEGI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KWANDANG

Mohamad Steven Alim<sup>1</sup>, Febrianto Hakeu<sup>2</sup>, Aulia Saleh<sup>3</sup>, Fidyawati Jabar<sup>4</sup>  
Universitas Ihsan Gorontalo Utara

[1mohammadstevenalim@unisan-gorut.ac.id](mailto:mohammadstevenalim@unisan-gorut.ac.id), [2febriantohakeu@unisan-gorut.ac.id](mailto:febriantohakeu@unisan-gorut.ac.id),  
[3auliasaleh245@gmail.com](mailto:auliasaleh245@gmail.com), [4idya.jabar78@gmail.com](mailto:idya.jabar78@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan publik yang diterapkan di Kecamatan Kwandang, dengan fokus pada efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan, pendekatan humanis oleh aparatur, serta koordinasi antar lembaga merupakan strategi utama yang diimplementasikan. Namun, kendala seperti keterbatasan infrastruktur, terutama di daerah terpencil, dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat masih menjadi tantangan signifikan. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah Kecamatan Kwandang telah melakukan upaya seperti pelatihan untuk aparatur dan masyarakat serta meningkatkan kolaborasi dengan pihak swasta guna memperbaiki infrastruktur teknologi. Kesimpulannya, keberhasilan strategi pelayanan publik di Kecamatan Kwandang sangat bergantung pada peningkatan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, dan partisipasi aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Inovasi dalam pelayanan publik menjadi penting dalam mewujudkan pelayanan yang inklusif dan efisien di wilayah ini.

Kata Kunci: **Analisis; Urgensi; Strategi; Pelayanan Publik; Kecamatan Kwandang**

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the public service strategies implemented in the Kwandang District, focusing on effectiveness, efficiency, and community satisfaction. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. The data collection technique is through observation, interviews, and documentation. The study results show that digitization of services, humanist approach by apparatus, and coordination between institutions are the main strategies implemented. However, obstacles such as limited infrastructure, especially in remote areas, and low digital literacy among the community are still significant challenges. To overcome this, the Kwandang District government has made efforts such as training for officials and the community and increasing collaboration with the private sector to improve technological infrastructure. In conclusion, the success of the public service strategy in Kwandang District is highly dependent on improving infrastructure, human resource competence, and active community participation in utilizing digital-based services. Innovation in public services is important in realizing inclusive and efficient services in this region.*

**Keywords: Analysis; Urgency; Strategy; Public Service; Kwandang District**

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang merupakan sebuah parameter penting dalam mengevaluasi apakah administrasi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, berjalan dengan efisien. (Risnawan, 2017) Sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh rakyat atau masyarakat yang membutuhkan (Sukmajadi, 2019). Namun tidak dapat di pungkiri banyak kendala dalam pelayanan publik, terutama dalam hal kualitas pelayanan (Aini, 2019). Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Secara garis besar, pelayanan publik dianggap jauh dari prinsip ideal pemerintahan. Esensi pelayanan merupakan kegiatan yang berhubungan interaksi manusia secara langsung kontak fisik dengan orang lain atau mesin, dan memberikan kepuasan pelanggan (Permadi, 2022).

Hal tersebut sebagaimana hasil penelitian Ana Maria Sri Hariyati dkk yang bertajuk Implementasi E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa, penyelenggaraan pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Pulomerak belum berjalan optimal, tetapi sudah dapat membawa perubahan berupa pengurangan data ganda di Kecamatan Pulomerak. Artinya pelayanan yang masih kurang memuaskan sehingga mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan KTP bagi masyarakat yang kurang optimal (Hariyati et al., 2022). Artikel lain juga menyoroti hal yang sama dalam tulisan Poiman Salfin Halawa yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya, disampaikan bahwa, kualitas pelayanan administrasi terpadu di kecamatan Sungai Ambawang masih rendah, disebabkan oleh beberapa aspek dalam pelayanan publik yang belum terlaksana dengan baik, seperti pada aspek bukti fisik pelayanan masih kurangnya fasilitas pendukung pelayanan. Kurangnya daya tanggap aparatur dalam merespon kebutuhan masyarakat, dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Masih adanya kesalahan data-data dalam dokumen hasil pelayanan, dan rendahnya kepedulian serta perlakuan yang berbeda-beda dari aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor yang mempengaruhi rendahnya kualitas pelayanan juga disebabkan karena kurangnya pendelegasian kewenangan kepada bawahan dalam struktur organisasi sehingga apabila pejabat yang memiliki kewenangan tidak berada ditempat maka proses pelayanan menjadi terhambat, ditambah hirarki struktural dalam jabatan membuat pegawai kurang berkreativitas dalam meningkatkan kualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat (Halawa, 2019).

Berdasarkan penelitian tersebut dapat ditarik benang merahnya bahwa, pelayanan disektor publik masih sangat kurang dilakukan oleh pelayan publik seperti dari sektor pemerintahan sehingga menjadikan masyarakat masih harus menunggu lama dalam mengakses pelayanan yang baik dari pemerintah itu sendiri. Salah satu faktor

yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan administrasi terpadu di kecamatan dan lembaga pemerintah lainnya adalah meningkatnya tuntutan masyarakat seiring dengan perkembangan teknologi. Hal ini terjadi karena belum diterapkannya sistem pelayanan berbasis online atau aplikasi yang dapat mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kecamatan tersebut, disarankan untuk melengkapi fasilitas penunjang, memperbaiki sistem pelayanan, serta mengoptimalkan kinerja individu aparatur pelayanan (Fahlefi, 2014).

Sebagaimana Penelitian yang dilakukan Zuchri Abdussamad dan Ritmon Amala bahwa, Strategi Pemerintah Daerah khususnya dilingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yakni dengan mengacu pada tiga hal yang menjadi strategi pemerintah daerah yang tertuang dalam renstra yaitu (1). Meningkatkan kompetensi aparatur (2). Mengembangkan SOP dan SPM, (3). Meningkatkan sarana prasarana penunjang. Namun, masih sangat jauh dari harapan, hal ini dibuktikan dengan Sumber Daya Manusia yang sangat minim baik dari kualitas maupun kuantitas nya, penerapan SOP dan SPM yang tidak merata (Abdussamad & Amala, 2016). Sementara itu faktor yang sama juga terjadi dalam tidak baiknya pelayanan di pemerintahan adanya ketidaktahuan para pegawai dalam mengakses menyeimbangkan antara teknologi dengan pelayanan yang tersingkronisasi dengan digitalisasi, ini dikarenakan gagap teknologi dan tidak adanya pengetahuan yang mendalam tentang teknologi IT dikalangan pegawai dalam pelayanan.

Adapun yang menjadi urgensi penelitian ini fokus pada Pelayanan publik yang merupakan sebuah parameter penting dalam mengevaluasi apakah administrasi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, berjalan dengan efisien. Sehingga penting menganalisis strategi pelayan publik di Kabupaten Gorontalo Utara, agar layanan yang diberikan kepada masyarakat dianggap baik jika pelayanan tersebut sepenuhnya mengutamakan kepentingan masyarakat. Begitu pentingnya layanan yang baik dan berkualitas mencerminkan kepuasan bagi masyarakat (Afifah et al., 2024). Dengan demikian kualitas layanan yang baik secara alami berasal dari kinerja aparatur sipil negara yang bekerja dengan baik, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas dari layanan itu sendiri (Saputri & Embun Baining, 2024). Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam hal penyelenggaraan pemerintahan (Alfons et al., 2024). Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam menilai efisiensi penyelenggaraan pemerintahan baik pusat maupun daerah (Maharani & Prathama, 2024). Pelayanan yang baik dan berkualitas berarti kepuasan bagi masyarakat, karena masyarakat langsung menilai fungsi dari pelayanan yang ditawarkan (Dwi Rahmadia Putri et al., 2024). Ketika profesionalisme dibangun dalam perangkat keras pelayanan publik, diikuti dengan penyelenggaraan pelayanan

yang optimal dan prima, maka kinerja pelayanan publik tampak optimal (Aira & Zam, 2024). Ciri masyarakat yang maju adalah keinginan untuk berpartisipasi sekaligus bersaing, dalam hal ini tuntutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat menjadi tidak terelakkan (Arianto, 2024).

Dapat dilihat juga secara universal bahwa, dibutuhkan langkah-langkah serius dari pemerintah daerah untuk meningkatkan tingkat transparansi, akuntabilitas, serta menerapkan reformasi birokrasi guna memperbaiki mutu layanan publik (Syukron & Ramdani, 2024) Hasil penelitian Anggita Doramia Lumbanraja menyatakan perlu adanya optimalisasi penggunaan model integrasi vertikal dan integrasi horizontal yang menghadirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari model *Old Administration Public* menuju *New Public Service* (Nasution et al., 2024) Beberapa studi literatur menunjukkan bahwa, pelayanan publik di instansi masih kurang maksimal dan kurang responsive hal ini disebabkan oleh kurangnya kapasitas dan kualitas SDM dalam melakukan pelayanan sehingga menjadikan pelayanan kurang maksimal. Meldi Amijaya dkk mengatakan dalam sebuah penelitiannya yang bertajuk “Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala” dalam jurnal JSIM: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan. Dalam hasil penelitiannya mengatakan bahwa, etika pegawai dalam pelayanan publik telah berjalan dari empat aspek yaitu Persamaan (*equality*), nilai persamaan yang dijalankan sudah baik, Keadilan (*equity*) yang diterapkan sudah maksimal, Kesetiaan (*loyalty*) pegawai yang bertugas sudah setia, Tanggungjawab (*Responsibility*) dalam menjalankan pelayanan sudah bertanggungjawab namun dalam segi kedisiplinan terutama disiplin waktu masih banyak pegawai yang tidak hadir tepat waktu dan membuat Pegawai yang ingin melakukan pelayanan menunggu (Amijaya et al., 2024). Anju Rayman Lumban Gaol dkk juga mengatakan dalam hasil penelitiannya bahwa, Pengendalian Intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Gaya Kepemimpinan berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, dan Ketaatan Pada Peraturan Perundang-undangan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Hasil dari nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,671, menunjukkan bahwa pengendalian intern, gaya kepemimpinan, ketaatan pada peraturan perundang-undangan terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah sebesar 67,1%, sisanya 32,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini (Gaol et al., 2024).

Berdasarkan beberapa literatur tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa, dalam pelayanan publik, etika pegawai telah diterapkan dengan baik dari empat aspek utama, yaitu persamaan (*equality*), keadilan (*equity*), kesetiaan (*loyalty*), dan tanggung jawab (*responsibility*). Meskipun demikian, disiplin waktu masih menjadi masalah yang

signifikan karena banyak pegawai yang tidak hadir tepat waktu, sehingga menghambat efektivitas pelayanan. Dan juga Dalam konteks akuntabilitas kinerja instansi pemerintah, pengendalian intern memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap akuntabilitas kinerja. Sebaliknya, gaya kepemimpinan berpengaruh negatif, namun tidak signifikan, sedangkan ketaatan pada peraturan perundang-undangan memberikan pengaruh positif, meski tidak signifikan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,671 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut menjelaskan 67,1% dari variabilitas akuntabilitas kinerja, sementara 32,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pada penelitian ini lebih menekankan bahwa pelayanan publik dapat dikatakan berhasil jika dengan melakukan strategi pelayanan dan komunikasi pelayanan yang baik sehingga urgensi pelayanan tersebut bisa dioptimalkan dengan baik. Hal ini sebagaimana yang ditekankan bahwa; 1) Pelayanan publik harus berorientasi pada masyarakat, 2) Pelayanan publik di era industri 4.0 harus berbasis digital, 3) Inovasi sangat diperlukan agar setiap penyelenggara pelayanan dapat adaptif dengan segala perubahan, 4) Pengembangan sumber daya di setiap lembaga pemerintah, dan 5) Inovasi pelayanan publik berbasis dan berorientasi pada pemanfaatan perkembangan teknologi informasi (Nasution et al., 2024). Untuk itu, perlu adanya penelitian dalam menganalisis urgensi dan strategi pelayan publik di Kabupaten Gorontalo Utara. Layanan publik yang kurang memuaskan di administrasi pemerintahan Gorontalo Utara merupakan masalah yang berdampak pada layanan yang tidak baik. Lambannya birokrasi dan kurangnya responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat menjadi kendala utama dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kekurangan koordinasi antar instansi, kelangkaan fasilitas dan infrastruktur yang memadai, menjadi faktor-faktor utama yang menyebabkan penurunan mutu layanan.

Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk mengungkapkan bagaimana Strategi dalam pelayanan publik di pemerintah daerah Kabupaten Gorontalo Utara untuk meminimalisir dampak pelayanan yang kurang baik terhadap masyarakat, sehingga yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis urgensi dan strategi pelayan publik di pemerintah Kabupaten Gorontalo Utara sehingga dapat mendorong pelayanan yang baik serta cepat terhadap masyarakat.

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Pemerintahan Kabupaten Gorontalo Utara. Objek penelitian adalah Pegawai pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik. Selain itu juga para OPD menjadi objek vital dalam penelitian ini sehingga bisa mengungkap dengan Analisa bahwa, strategi pelayanan publik dapat mendorong pelayanan yang baik dan efisien bagi pegawai OPD di Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun yang menjadi pendekatan penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi

masalah yang dibahas. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata yang diperoleh dari wawancara langsung dengan individu serta perilaku yang diamati (Nartin et al., 2024).

Pendekatan ini mengedepankan pemahaman menyeluruh terhadap konteks dan individu yang diteliti. Dalam konteks ini, peneliti tidak hanya memandang individu atau organisasi sebagai variabel atau hipotesis yang terisolasi, tetapi mempertimbangkan mereka sebagai bagian integral dari keseluruhan sistem. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali pemahaman tentang fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara teoretis dan melalui deskripsi menggunakan kata-kata dan bahasa. Penelitian ini dilakukan dalam konteks yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian ini didasarkan pada fakta yang diperoleh secara langsung dari lapangan untuk mendapatkan informasi yang nyata dan detail.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Kecamatan Kwandang merupakan pusat pemerintahan yang terletak disebelah barat dari Ibukota Kabupaten Gorontalo Utara dengan luas wilayah  $\pm 190.75$  KM<sup>2</sup> pada ketinggian 1000-200 m di atas permukaan laut (DPL). Suhu rata-rata harian berkisar antara 25°Cc sampai dengan 30°Cc. Curah hujan rata-rata 120 mm/tahun. Adapun Keadaan tipografi di dominasi oleh kemiringan 10-45° dengan jenis tanah yang sering mengalami erosi, sedangkan kondisi dan struktur utama geologi adalah patahan yang berpotensi menimbulkan gerakan tektonik sehingga menyebabkan rawan bencana alam seperti gempa bumi, gerakan tanah, erosi serta pendangkalan dan banjir.

Kecamatan Kwandang terbagi menjadi 18 (delapan belasa) desa, yaitu Desa Katialada, Desa Cisadane, Desa Masuru, Desa Alata Karya, Desa Botungbungo, Desa Molingkapoto Selatan, Desa Botuwombato, Desa Pontolo Atas, Desa Ombula Data, Desa Moluo, Desa Titidu, Desa Bulalo, Desa Poso, Desa Bualemo, Desa Molingkapoto, Desa Pontolo. Wilayah Kecamatan Kwandang disebelah Utara berbatasan dengan Laut Sulawesi, Kecamatan Ponelo, Ponelo Kepulauan, di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Gorontalo Utara, sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Anggrek, dan di sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tomilito.

Dari segi orbitasi atau jarak Kecamatan dengan pusat Pemerintahan, jarak dengan Kabupaten 15 km, dan jarak dengan Provinsi Gorontalo  $\pm 64$  km. kendaraan umum yang digunakan sebagai sarana angkutan ke pusat pemerintahan adalah kendaraan bermotor. Jumlah penduduk Kecamatan Kwandang sesuai dengan Data Pusat Statistik dalam angka tahun 2023 sebanyak 29.211 jiwa. Berdasarkan jenis kelamin jumlah penduduk kecamatan kwandang adalah laki-laki berjumlah 14.761 Jiwa dan perempuan berjumlah 14.450 jiwa.

### **Strategi Pelayanan Publik Di Kecamatan Kwandang**

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan bahwa dalam penerapan strategi pelayanan publik di Kecamatan Kwandang, berbagai upaya pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat yang merupakan fokus utama dari kajian ini, terutama dalam konteks efektivitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat. Dalam era modern, strategi pelayanan publik yang baik menjadi kunci utama bagi peningkatan kualitas hidup masyarakat serta kesejahteraan umum di suatu wilayah. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan sejumlah aparatur pemerintahan di Kecamatan Kwandang, ditemukan bahwa salah satu strategi penting yang diterapkan adalah digitalisasi pelayanan. Penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi pelayanan publik berbasis online, akan membantu masyarakat untuk mengakses layanan pemerintahan tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Hal ini dinilai efektif dalam meningkatkan efisiensi waktu dan mempercepat proses administrasi. Namun, tantangan utama dari digitalisasi ini adalah kesenjangan literasi digital di antara masyarakat. Dan juga keterbatasan sarana yang ada dalam sistem pemerintahan kecamatan sehingga menghambat adanya digitalisasi pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan kwandang. Hal tersebut sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Thamrin Monoarfa selaku camat kwandang bahwa:

*“kami selaku pemerintah kecamatan berupaya semaksimal mungkin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat baik secara manual maupun secara digital akan tetapi dari segi digitalisasi kami masih terkendala dengan sarana yang kurang memadai sehingga mengakibatkan kurangnya pelayanan oleh pegawai kami dalam hal pelayanan di kantor camat kwandang”*

Selain itu, pendekatan humanis yang diterapkan oleh petugas pelayanan publik di Kecamatan Kwandang juga menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Setiap petugas diinstruksikan untuk melayani dengan ramah, cepat tanggap, serta memberikan informasi yang jelas kepada warga. Pendekatan ini berperan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Hal ini disampaikan salah satu staff kantor camat kwandang bahwa,

*“selain pelayanan secara manual kami juga menggunakan pendekatan secara humanis dalam hal pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat menyurat di kantor camat kwandang, sehingga pelayanan bisa dimaksimalkan dan bisa melayani masyarakat dengan sepenuh hati”.*

Koordinasi antar lembaga di tingkat kecamatan dan desa juga menjadi salah satu faktor kunci dalam strategi pelayanan publik di Kwandang. Pemerintah kecamatan secara aktif menjalin komunikasi dengan pemerintah desa untuk memastikan bahwa program-program pelayanan publik yang diluncurkan dapat berjalan sesuai target dan

menyentuh seluruh lapisan masyarakat. Hal ini penting terutama untuk wilayah yang sulit dijangkau, di mana akses layanan masih terbatas. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa masih terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana pelayanan publik, terutama di daerah terpencil. Beberapa kantor pemerintahan di wilayah pedesaan mengalami keterbatasan infrastruktur, seperti koneksi internet yang tidak stabil dan ketersediaan peralatan teknologi yang kurang memadai. Masalah ini menghambat optimalisasi pelayanan, khususnya yang berbasis digital. Selanjutnya, dalam konteks pemberdayaan masyarakat, pemerintah Kecamatan Kwandang menerapkan program pelatihan keterampilan dan literasi pelayanan publik. Program ini ditujukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan dan bagaimana memanfaatkan layanan yang tersedia secara mandiri. Pelatihan ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pihak ketiga dalam mengurus administrasi pemerintahan.

Hasil penelitian juga peneliti menemukan bahwa, dalam upaya meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, Kecamatan Kwandang juga melakukan inovasi dengan menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat yang dapat diakses dengan mudah. Sistem pengaduan ini memungkinkan warga untuk memberikan masukan, kritik, dan laporan mengenai kinerja pelayanan publik. Laporan tersebut kemudian akan ditindaklanjuti oleh pemerintah kecamatan secara cepat dan terbuka.

Dari keseluruhan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan publik di Kecamatan Kwandang perlu adanya digitalisasi, pendekatan humanis, koordinasi antar lembaga, dan pemberdayaan masyarakat. Meski demikian, tantangan infrastruktur dan kesenjangan digital tetap menjadi isu yang perlu mendapat perhatian lebih agar pelayanan dapat dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Ke depan, diperlukan peningkatan sinergi antara pemerintah daerah dan pusat untuk memperbaiki kondisi tersebut.

Meskipun Kecamatan Kwandang telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan pelayanan publik, terdapat sejumlah kendala yang menghambat pelaksanaan strategi tersebut secara optimal. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan infrastruktur, terutama di wilayah pedesaan yang terpencil. Konektivitas internet yang lemah serta kurangnya akses terhadap perangkat teknologi seperti komputer dan printer di beberapa desa menjadi tantangan serius bagi penerapan digitalisasi pelayanan. Hal ini menyebabkan proses administrasi seringkali terhambat, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kecamatan dan membutuhkan akses online.

Selain infrastruktur, kendala lain yang dihadapi adalah kesenjangan literasi digital di antara masyarakat. Banyak warga, terutama yang berusia lanjut atau yang tinggal di daerah pedalaman, masih kurang memahami cara menggunakan teknologi



untuk mengakses layanan pemerintahan secara online. Kurangnya pelatihan dan pendidikan terkait penggunaan teknologi modern menjadi faktor yang memperparah situasi ini. Akibatnya, beberapa masyarakat tetap bergantung pada metode tradisional yang cenderung memakan waktu lebih lama dan tidak efisien.

Di samping itu, keterbatasan sumber daya manusia di kalangan aparatur pemerintahan juga menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Beberapa petugas di Kecamatan Kwandang masih kurang terlatih dalam menggunakan sistem digital dan teknologi modern, yang menyebabkan ketidaksempurnaan dalam operasional pelayanan. Kurangnya tenaga administrasi yang kompeten, terutama dalam hal teknis digital, mempengaruhi efisiensi pelayanan publik, terutama di masa transformasi digital yang sedang dijalankan.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, pemerintah Kecamatan Kwandang telah melakukan sejumlah upaya. Salah satu langkah yang diambil adalah peningkatan kapasitas aparatur pemerintahan melalui pelatihan dan workshop. Pelatihan ini difokuskan pada penggunaan teknologi informasi dan sistem pelayanan berbasis digital, sehingga aparatur dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, pemerintah kecamatan juga bekerja sama dengan pihak swasta untuk meningkatkan infrastruktur teknologi di daerah-daerah yang memiliki akses terbatas. Di sisi lain, pemerintah Kecamatan Kwandang juga aktif menyelenggarakan program literasi digital bagi masyarakat. Program ini mencakup pelatihan dasar penggunaan teknologi, seperti cara mengakses layanan online, mengunduh dokumen resmi, dan menggunakan aplikasi pelayanan publik. Melalui pendekatan ini, diharapkan kesenjangan literasi digital di antara masyarakat dapat dikurangi, sehingga semakin banyak warga yang dapat memanfaatkan layanan publik secara mandiri tanpa harus bergantung pada pihak lain.

### **Pelayanan Administrasi di Kecamatan Kwandang**

Pembahasan mengenai strategi pelayanan publik di Kecamatan Kwandang mengungkap bahwa digitalisasi pelayanan merupakan langkah signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penggunaan teknologi informasi telah mempercepat proses administrasi, memberikan akses yang lebih mudah, serta mengurangi birokrasi yang panjang (Bina et al., 2024). Namun, implementasi digitalisasi ini masih menemui tantangan, terutama terkait infrastruktur dan kemampuan masyarakat untuk mengakses layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya membutuhkan teknologi, tetapi juga kesiapan sosial dan sumber daya manusia yang memadai. Mastang dkk mengatakan bahwa, setelah dilakukan penelitian bagaimana efektivitas komunikasi Pemerintah Kecamatan Aere dalam meningkatkan pelayanan publik tercapai cukup baik. Penggunaan berbagai media komunikasi yaitu pengadaan Wi-fi di setiap desa yang terkendala jaringan Internet.

Media Komunikasi Whatsapp dan *Facebook*. Terdapat hal yang unik dari proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Aere yaitu penggunaan alat komunikasi berupa HT yang mana alat komunikasi tersebut sudah jarang kita temui namun Pemerintah Kecamatan Aere masih menjadikan alat komunikasi tersebut sebagai media alternatif dalam menyalurkan Informasi. Timbulnya hambatan dalam pelayanan yang diberikan tidak menjadikan pemerintah kecamatan Aere terhambat dalam pelayanannya, meskipun terdapat kendala namun dapat ditangani oleh Pemerintah Kecamatan Aere dengan berbagai kendala yang dihadapi (Purwitasari et al., 2024).

Keterbatasan infrastruktur di wilayah terpencil merupakan salah satu kendala terbesar dalam upaya modernisasi pelayanan publik. Internet yang lambat dan tidak merata di beberapa desa menghambat akses masyarakat terhadap layanan berbasis online (Desi & Septayuda, 2024). Ini menggarisbawahi pentingnya peran pemerintah daerah untuk meningkatkan infrastruktur, terutama jaringan internet, agar transformasi digital bisa berjalan lebih inklusif. Tanpa akses yang memadai, masyarakat di daerah terpencil akan terus tertinggal dalam memanfaatkan layanan modern yang lebih efisien.

Selain infrastruktur, kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat menjadi isu utama yang mempengaruhi efektivitas strategi pelayanan publik. Banyak warga, terutama yang berusia lanjut dan tinggal di pedesaan, masih mengalami kesulitan dalam memahami dan memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, program literasi digital yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan menjadi langkah penting untuk menjembatani kesenjangan ini (Abdurrahman, 2020). Dengan meningkatkan kemampuan masyarakat untuk menggunakan teknologi, diharapkan layanan digital dapat diakses secara merata oleh semua lapisan masyarakat. Pemerintah Kecamatan Kwandang juga berperan aktif dalam meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah melalui pelatihan dan peningkatan kapasitas terkait pelayanan publik berbasis digital. Hal ini penting untuk memastikan bahwa petugas pelayanan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup untuk menjalankan sistem digital dengan baik. Penguatan sumber daya manusia ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Aparatur yang terampil akan lebih cepat dalam memproses permohonan dan memberikan solusi bagi masalah yang dihadapi warga.

Dalam konteks ini, kolaborasi antara pemerintah kecamatan, desa, serta pihak swasta sangat penting untuk mengatasi kendala yang ada. Peningkatan infrastruktur, pelatihan literasi digital, dan penguatan sumber daya manusia merupakan upaya yang saling berkaitan dan harus dijalankan secara berkesinambungan. Keberhasilan strategi pelayanan publik di Kecamatan Kwandang sangat bergantung pada sinergi antara berbagai pihak untuk memastikan bahwa semua masyarakat, termasuk mereka yang

berada di wilayah terpencil, dapat merasakan manfaat dari layanan publik yang modern dan inklusif.

### **SIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan publik di Kecamatan Kwandang telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan digitalisasi, pendekatan humanis, serta peningkatan koordinasi antar lembaga. Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik terbukti memberikan dampak positif dalam efisiensi dan aksesibilitas, meskipun masih terdapat tantangan signifikan, seperti keterbatasan infrastruktur dan kesenjangan literasi digital. Pemerintah Kecamatan Kwandang telah merespon tantangan ini dengan mengadakan pelatihan bagi aparatur dan masyarakat, serta menjalin kerjasama dengan pihak swasta untuk meningkatkan infrastruktur.

Selain itu, pendekatan humanis dalam pelayanan publik juga menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang ramah dan tanggap dari petugas publik membantu menciptakan hubungan yang baik antara pemerintah dan warga. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia di beberapa wilayah masih mempengaruhi efektivitas pelayanan, sehingga diperlukan peningkatan kompetensi aparatur untuk mendukung transformasi digital secara optimal. Kendala utama yang dihadapi oleh pemerintah Kecamatan Kwandang meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah terpencil dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah telah melakukan sejumlah langkah, seperti penguatan sumber daya manusia melalui pelatihan dan penyediaan program literasi digital bagi masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan publik secara mandiri dan efisien.

Kolaborasi antara pemerintah, pihak swasta, dan masyarakat menjadi kunci dalam mewujudkan strategi pelayanan publik yang efektif di Kecamatan Kwandang. Peningkatan kualitas infrastruktur dan kapasitas manusia merupakan dua aspek yang saling melengkapi untuk mencapai pelayanan yang inklusif dan efisien. Keberhasilan strategi pelayanan ini akan sangat bergantung pada kemampuan pemerintah untuk terus mengembangkan sinergi antara berbagai pihak dalam menghadapi tantangan yang ada.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrahman, M. C. I. (2020). Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Dengan Struktur Modal Sebagai Variabel Moderasi (Studi Empiris pada Industri Perbankan yang Go Publik). *Semarang: Undip Press*, 11, 25.
- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). Strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di lingkungan sekretariat daerah Kabupaten Bolaang

- Mongondow Utara. *Jurnal Manajemen*, 20(2), 262–277.
- Afifah, Z. N., Rohimah, N. S., Putra, R. U., & Septiadi, M. A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kehadiran Mal Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bandung. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 61–75. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.59244>
- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- Aira, D. M. F., & Zam, E. Z. (2024). Peranan Aparat Desa dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Terhadap Masyarakat di Desa Pahlawan Belui Kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.61083/ebisma.v4i1.22>
- Alfons, S. S., Soplanit, M., & Bakarbesy, A. D. (2024). Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah Berciri Kepulauan (Kajian Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Maluku Tengah). *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 6(1), 18–34.
- Amijaya, M., Mayusa, A., Ilham, K. R., & Fikri, M. (2024). Etika Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Balaesang Tanjung Kabupaten Donggala Meldi Amijaya , Askar Mayusa , Khairil Rifdi Ilham , Moh . Fikri Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Universitas Tadulako , Indonesia Email : meldiamijaya89@. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 5(3).
- Arianto, T. (2024). *Realitas budaya masyarakat urban*. Yayasan Tri Edukasi Ilmiah.
- Bina, U., Gorontalo, T., Valentino, F., & Yusran, R. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(03), 982–993.
- Desi, D., & Septayuda, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sembilan Sepuluh Ulu Kota Palembang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(3), 811–827. <https://doi.org/10.37606/publik.v11i3.1182>
- Dwi Rahmadia Putri, Enjang Suherman, & Laras Ratu Khalida. (2024). Penerapan Sistem Penilaian E-Kinerja dalam Perspektif Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(9). <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i9.2563>
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Paradigma*, 3(2), 155–166.
- Gaol, A. R. L., Saribu, A. D., & Sinurat, M. (2024). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Pada Kantor Camat

- Medan Perjuangan. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 12088–12097.
- Halawa, P. S. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Sungai Ambawang Kabupaten Kubu Raya. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 4(1), 41–52. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v4i1.560>
- Hariyati, A. M. S., Nurayuni, I., Sa'diyah, I. S., Herawati, A. R., & Kismartini, K. (2022). Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelenggaraan Pelayanan KTP Elektronik di Kecamatan Pulomerak). *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 4(3), 203–208.
- Maharani, S. A., & Prathama, A. (2024). Tata Kelola Pemerintahan dalam Pengoptimalan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 4(3). <https://doi.org/10.47467/visa.v4i3.3550>
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C. Q. M., Santoso, Y. H., SE, S., Paharuddin, S. T., Suacana, I. W. G., & Indrayani, E. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Nasution, A. V. A., Suteki, S., & Lumbanraja, A. D. (2024). Prospek Pemenuhan Right To Be Forgotten Bagi Korban Deepfake Pornography Akibat Penyalahgunaan Artificial Intelligence Di Indonesia. *Diponegoro Law Journal*, 13(2).
- Permadi, M. R. (2022). Analisis Persepsi Konsumen Prabayar/Token Listrik pada Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT PLN (Persero) Unit Area Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 1353. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.785>
- Purwitasari, P., Kasim, H. S., Nahdlatul, U., & Sulawesi, U. (2024). Efektivitas komunikasi dalam pelayanan publik pada pemerintah kecamatan aere 1,2&3. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 2(2), 84–89.
- Risnawan, W. (2017). Fungsi Birokrasi dalam Efektivitas Pelayanan Publik. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 1–17. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v4i1.1951>
- Saputri, R., & Embun Baining, M. (2024). *Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna*. 17(1), 126–138.
- Sukmajadi, B. (2019). Peran Diklat Revolusi Mental Terhadap Peningkatan Profesionalisme ASN dalam Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Inovasi Aparatur*, 1(1), 30–38.
- Syukron, A., & Ramdani, D. (2024). Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan Dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam

Pembuatan E-KTP Pada .... *Repo.Menarasiswa.Ac.Id*, 12(1), 1–10.  
<https://repo.menarasiswa.ac.id/file/dosen/29139.pdf>