

---

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK DIKANTOR CAMAT  
KECAMATANSEMATANG BORANG KOTA  
PALEMBANG(STUDI KASUS PASAL 34)**

**Citra Iasha, S. Psi., M. Si (1) Sabrina Zakirah Aripah (2)**  
*Program Studi Administrasi Negara, STIA Satya Negara Palembang*  
[citraiasha09@gmail.com](mailto:citraiasha09@gmail.com) / [sabrinazakiraha06@gmail.com](mailto:sabrinazakiraha06@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Public service is an activity or series in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen or resident of goods, services or administrative services provided by public administrators. Implementers of public services, hereinafter referred to as implementers, are officials, employees, officers and everyone working in organizations providing public services. This study aims to analyze the implementation of Law No. 25 of 2009 concerning Public Services at the Sematang Borang Sub-district Head Office, Palembang City (Case Study Article 34). This research was conducted using qualitative methods. Data collection techniques used through observation, interviews, documentation and literature study. Data analysis techniques are carried out by collecting data, reducing data, presenting data and drawing conclusions. Based on the results of the research and discussion, it can be concluded that the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services at the Subdistrict Office of Sematang Borang, Palembang City (Case Study Article 34) has been carried out well, this can be seen from the employees who have provided their best service even though there are still services that have not been carried out properly, but the employees at the sematang borang Formal sub-district office will further improve the services at the sub-district office, so that the community is satisfied with the services provided by the employees.*

*Keywords: Implementation, Public Service*

**ABSTRAK**

*Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, pejabat, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Teknik analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data, mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34) telah terlaksana dengan baik, hal ini dapat dilihat dari pegawai yang sudah memberikan pelayanan terbaiknya walaupun masih ada pelayanan yang belum terlaksana dengan baik, namun pegawai di kantor kecamatan sematang borang Formal akan lebih meningkatkan pelayanan di kantor kecamatan, jadi masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.*

*Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik*

---

## PENDAHULUAN

### LatarBelakang

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan disegala bidang, bahkan secara prinsip dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dalam era modernisasi, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Robert Kwik dalam Kholid (2012), menyatakan bahwa perilaku adalah tindakan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dipelajari dan arti pelayanan menurut Suparlan (Alfian, 2015: 32), bahwa pelayanan adalah salah satu usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pada orang lain, baik dengan berupa materi atau non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya itu sendiri, jadi dapat disimpulkan bahwa perilaku pelayanan adalah suatu tolak ukur perilaku pelayanan ini adalah sesuai dengan perilaku pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi dan memiliki dasar hukum. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Pasal 34 Tentang Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan yang berisi sebagai berikut pelaksana dalam menyelenggara-kan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut :

- a) adil dan tidak diskriminatif;
- b) cermat;
- c) santun dan ramah;
- d) tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e) profesional;
- f) tidak mempersulit;
- g) patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h) menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i) tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik ;
- j) tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 14 Februari 2022 masih adanya beberapa indikasi masalah yang ditemukan dalam Perilaku Pelaksana Pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang yaitu :

1. Ketepatan waktu penyelesai tidak sesuai dengan yang ditentukan hal tersebut dilihat dari lamanya pembuatan surat izin usaha perdagangn (SIUP) dimana waktu penyelesaian yang ditentukan oleh kantor kecamatan sematang borang adalah 1 hari kerja , akan teteapi yang terjadi adalah melebihi waktu yang di tentukan.
2. Masih adanya perlakuan istimewa pegawai terhadap warga yang memiliki hubungan kekerabatan hal ini terlihat dari warga tesebut yang tidak ikut mengantri dan langsung memberikan berkas kepada petugas yang menjadi kerabatnya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik menulis Proposal Penelitian dengan judul “Implementasi Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34)”

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimanakah Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34) ?”

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis Bagaimana Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34).

Penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang menjadi referensi dari tinjauan pustaka dimana penelitian tersebut dilakukan oleh orang lain dan permasalahan penelitiannya termasuk dalam factor

penelitian yang akan dibuat serta dikembangkan dan diolah untuk menjadi bahan kontribusi dan perbandingan. Oleh karena itu diambil beberapa penelitian sebagai berikut :

1.Nurain Abudi tahun 2018 dengan judul Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Tilango Kabupaten Gorontalo. Metode yang digunakan kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahawa perilaku aparatur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan pasien. Ini menunjukkan bahwa indikator perilaku aparatur yang semakin baik dan meningkatkan kepuasan pelayanan pasien.

2.Reni Prasetyo tahun 2013 dengan judul Pelayanan Publik Di Kecamatan Margoyoso Kabupaten Pati (Studi Kasus Tentang Pelaksanaan UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Metode penelitian Perpaduan Kuantitatif dan Kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja aparat untuk dapat dioptimalkan dalam memberi pelayanan publik terhadap masyarakat,dimana diketahui kecamatan Margoyoso sudah memberikan layanan untuk masyarakat pada unit kantor pelayanan pada instansi pemerintah secara langsung ataupun tidak langsung baik berupa barang atau jasa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif metode yang berlandaskan pada filsafat potpositivisme,digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci,teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Boghdan dan Biklen (Sugiyono 2016:34) penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan,tulisan atau sikap orang-orang yang diamati. Dari metode yang digunakan maka penulis memfokuskan pada masalah “Implementasi peraturan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi kasus pasal 34 tentang Perilaku Pelaksana Pelayanan).

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Implementasi adalah penerapan atau pelaksanaan. Implementasi juga bisa diartikan sebagai tindakan untuk menjalankan rencana yang telah dibuat.Arti implementasi ialah kegiatan yang dilakukan melalui perencanaan dan mengacu pada aturan tertentu untuk mencapai keberhasilan.
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terhadap perilaku pelaksana yang meliputi Adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, dan profesional.

Selanjutnya definisi operasional dari penelitian ini yaitu :

No	Konsep	Indikator
1	Implementasi kebijakan Van Metter dan Horn	1.Ukuran dan Tujuan Kebijakan 2. Sumber daya 3. Karakteristik Agen Pelaksana 4. Sikap dan Kecenderungan Pelaksana 5. Komunikasi Antar-Organisasi 6.Lingkungan Ekonomi,Sosial, dan Politik
2.	Perilaku pelaksana dalam pelayanan (Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 34)	1. Adil dan tidak diskriminatif. 2. Cermat. 3. Santun dan ramah 4. Tegas,andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut

		<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Profesional</li> <li>6. Tidak mempersulit</li> <li>7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar</li> <li>8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara</li> <li>9. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik</li> <li>10. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki</li> </ul>
--	--	--

Informan (narasumber) penelitian ini sebagai berikut :

**Informan Penelitian**

No.	Informan	Jumlah
1.	Camat	1 Orang
2.	Sekertaris Camat	1 Orang
3.	Staff Pelayanan Umum	1 Orang
4.	Masyarakat	4 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>7 Orang</b>

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara
- 3) Dokumentasi
- 4) Studi Pustaka

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2020:132), langkah-langkah analisis ditunjukkan pada gambar berikut.

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan

Keempat komponen itu saling mempengaruhi dan mempunyai keterkaitan. Karena data yang dikumpulkan banyak maka diadakan reduksi data. Apabila ketiga tahapan tersebut selesai dilakukan, maka diambil suatu kesimpulan atau verifikasi.

---

## **Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34)**

### **A. Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn**

Peneliti menggunakan Teori Van Meter dan Van Horn untuk menganalisa Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34). Menurut Van Meter dan Van Horn untuk menganalisa Implementasi Pelayanan Publik dapat diukur dengan menggunakan beberapa indikator yaitu sebagai berikut:

#### **1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan**

Berdasarkan hasil dokumentasi dan wawancara diatas penulis dalam penelitian diatas maka, diketahui bahwa Ukuran Standar Kebijakan dalam pelaksana Implementasi Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34).Sudah terlaksana sesuai dengan Surat Keputusan Camat Kecamatan Sematang Borang Nomor 022 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan.Adapun gambar surat keputusan Camat Kecamatan Sematang Borang tentang standar pelayanan yang dapat disajikan oleh peneliti sebagai berikut : Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas, diketahui bahwa ukuran dan tujuan kebijakan di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang sudah terlaksana sesuai dengan Surat Keputusan Camat Kecamatan Sematang Borang Nomor 022 Tahun 2022 Tentang Standar Pelayanan.

#### **2. Sumber daya**

Berdasarkan hasil wawancara peniliti dan dokumentasi diketahui bahwa sumber daya yang ada di Kecamatan Sematang Borang sudah terlaksana dengan baik dikarenakan pegawai menjalankan tugasnya dengan baik untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan sesuai tugas di bidangnya masing-masing dan sumber daya peralatan dalam menunjang kinerja pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sematang Borang sudah baik.Adapun gambar yang didapat oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

Berdasarkan Hasil observasi dan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa sumber daya yang dimiliki oleh Kantor Kecamatan Sematang Borang berupa fasilitas seperti yang terlihat pada gambar diatas terdapat ruang tunggu yang memiliki fasilitas satu buah AC, kursi tunggu dan fasilitas lainnya serta pegawai yang sudah memiliki keahlian di bidang nya masing-masing.

#### **3. Karakteristik agen pelaksana**

Berdasarkan hasil wawancara tentang standar kebijakan dengan Bapak Drs. Moh Esman Faridy, M.Si selaku Camat dan Bapak Supriadi, SH selaku Sekretaris Camat di kantor kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan hal yang sama, bahwa :

“Karakteristik pelaksana pada dasarnya sesuai dengan kondisi Kecamatan Sematang Borang dalam melakukan pelayanan secara adil dan merata dengan maksud dan tujuan untuk mengimplementasikan peraturan yang ada. Dan juga kami sering mengadakan rapat evaluasi terhadap semua pegawai para pegawai di kantor camat ini agar menerapkan apa yang sudah ditentukan dan harus bersikap jujur dan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan” (Wawancara tanggal 27 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan diatas diketahui bahwa Camat dan para pegawai di kantor kecamatan sematang borang sering mengadakan evaluasi terkait dalam menerapkan peraturan yang sesuai dengan SOP dan setiap pegawai harus bersikap jujur, komitmen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **4. Sikap dan Kecendrungan Pelaksana**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camat sematang borang kota Palembang tentang sikap pegawai terkait implementasi peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beliau mengatakan bahwa :

“Sikap pegawai di kantorKecamatan Sematang Borang Kota Palembang dalam memberikan kinerja pelayanan terhadap masyarakat sudah melakukan sesuai dengan prosedur pelayanan serta melakukan pelayann dengan bersikap ramah dan santun” (Hasil wawancara pada tanggal 27 Juli 2022)

Sedangkan menurut Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa :

“Sikap para pegawai kantorKecamatan Sematang Borang akan selalu mematuhi peraturan yang berlaku dan kami melakukan koordinasi baik. Selama saya berkerja disini belum ada keluhan dari masyarakat terkait dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Juli 2022)

Sementara menurut wawancara bersama Ibu Laila selaku masyarakat RT 11 RW 06 Kelurahan Sukamulya kecamatan Sematang Borang kota Palembang mengatakan bahwa :

“Sikap pegawai kecamatan Sematang Borang kota Palembang sudah mendukung dan menjalankan sesuai dengan peraturan yang berlaku, walaupun masih ada beberapa pegawai yang memberikan pelayanan yang kurang ramah dan jarang tersenyum akan tetapi hal tersebut bisa dimaklumi bisa saja karena faktor kecapekan, jadi kami tidak terlalu mempermasalahakan hal tersebut” (Wawancara, tanggal 29 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai di kantor kecamatan sematang borang sudah melakukan sesuai dengan peraturan yang ada dalam memberikan pelayanan, walaupun hasilnya masih belum maksimal akan tetapi masyarakat masih bisa memaklumi apabila ada pegawai yang bersikap kurang ramah.

### **5. Komunikasi antar organisasi**

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Bapak Drs. Moh. Esman Faridy, M.Si selaku camat dan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camat ketika ditanya tentang komunikasi yang dilakukan oleh pegawai kecamatan Sematang Borang Kota Palembang kepada masyarakat terkait implementasi Undang-undang tersebut menyatakan hal yang sama, bahwa :

“Komunikasi antar organisasi yang dilakukan oleh kecamatan sematang borang terlaksana dengan baik ditandai dari beberapa lembaga pemerintahan yang bekerja sama dengan kecamatan sematang borang dalam melaksanakan pelayanan publik serta informasi selalu tersampaikan kepada pelaksana-pelaksana yang ada di kecamatan sematang borang sehingga dapat mengimplementasikan undang-undang yang ada ” (Hasil wawancara pada tanggal 27 Juli 2022)

Sedangkan menurut Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa :

“Komunikasi antar organisasi sudah bagus, komunikasi terjalin dengan baik dengan semua organisasi yang bekerja sama dengan kecamatan sematang borang, saling memberitahu semua informasi dan saling mengingatkan. Agar tidak mengambil keputusan sendiri karena itu mungkin menyangkut hal yang penting” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan diketahui bahwa komunikasi antar organisasi yang dilakukan di kecamatan Sematang Borang Kota Palembang sudah berjalan baik. Dengan adanya lembaga yang bekerja sama seperti Universitas Indo Global Mandiri dan HIMPENINDO yang melakukan penanda tanganan MOU dengan kecamatan sematang borang. Adapun gambar kerja sama yang dilakukan oleh Pihak Kantor Kecamatan Sematang Borang sebagai berikut :

### **6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camat dan Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang peneliti mendapatkan beberapa informasi mengenai lingkungan sosial, ekonomi dan politik mendukung kebijakan tersebut, berikut hasil wawancaranya :

“Ya, secara real dan culture bahwa baik ekonomi, sosial dan politik pasti mendukung kinerja pegawai Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang dalam mengimplementasikan undang-undang yang dimaksud, oleh karena itu kami berusaha semaksimal mungkin agar fasilitas sarana prasarana memadai serta memberi kemudahan kepada masyarakat tanpa mengambil keuntungan.” (Hasil wawancara pada tanggal 21 Juli 2022)

Sementara menurut wawancara bersama Ibu Laila selaku masyarakat RT 11 RW 06 Kelurahan Sukamulya Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa :

“Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor camat sematang borang sudah baik, dari segi kenyamanan serta fasilitas sudah memadai dan juga dalam pengurusan administrasi tanpa memungut biaya apapun dan juga keadaan lingkungan sekitar kantor yang sangat asri dan sejuk (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi diatas dapat diketahui bahwa Lingkungan, sosial dan ekonomi di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang sudah mendukung kinerja implementasi peraturan yang berlaku. Oleh karena itu pegawai di kantor Camat Kecamatan Sematang Borang akan terus memberikan pelayanan terbaik agar masyarakat juga merasa dilayani dalam mereka mengurus kebutuhan mereka. Serta lingkungan juga yang asri dan luas turut mendukung kinerja implementasi

#### **5.1.2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 34**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Wujud perilaku pelaksana pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan undang-undangan sebagai berikut :

### **1. Adil dan Tidak Diskriminatif**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Moh. Esman Faridy, M.Si selaku camat kecamatan Sematang Borang kota Palembang mengatakan bahwa :

“Setiap masyarakat tentu sangat berhak untuk mendapatkan suatu pelayanan publik secara adil dan tidak diskriminatif. Saya selalu menekankan kepada pegawai untuk memberikan pelayanan publik kepada semua golongan masyarakat tanpa dibeda-bedakan” (Hasil wawancara pada tanggal 27 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang beliau mengatakan bahwa :

“Dalam pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Perilaku Pelaksana pelayanan setiap Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Kecamatan sematang borang kota Palembang telah memiliki sikap adil dan tidak diskriminatif terhadap warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan sebaik-baiknya tanpa melihat status sosial” (Wawancara 28 Juli 2022)

Sementara wawancara dengan Bapak Davi selaku masyarakat RT 08 RW 05 Kelurahan Sukamulya kecamatan sematang borang kota Palembang beliau mengatakan bahwa :

“Saya sering kali berurusan di kantor camat ini sebagai pengguna jasa layanan sudah tentu menginginkan pelayanan publik yang adil. Selain daripada itu saya menilai untuk pelayanan di kecamatan sematang borang ini sudah berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat, akan tetapi ada beberapa masyarakat juga mengatakan bahwa pegawai di kantor camat terkadang mendahulukan orang yang dikenal daripada orang yang sudah mengantri” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juli 2022)

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa sikap adil dan tidak diskriminatif telah diterapkan di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 namun masih ada pegawai yang terkadang melakukan hal yang tidak sesuai dengan prosedur seperti mendahulukan orang terdekat daripada warga yang sudah mengantri. Adapun gambar dari hasil survey yang dilakukan oleh Kecamatan Sematang Borang sebagai berikut :

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diatas, dapat diketahui bahwa sikap adil dan tidak diskriminatif yang ada di Kantor Kecamatan Sematang Borang belum terlaksana dengan baik, dilihat dari masih adanya pegawai yang bersikap tidak adil kepada masyarakat. Dilihat dari hasil survey yang dilakukan oleh kecamatan sematang borang.

### **2. Cermat**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camat kecamatan Sematang Borang kota Palembang mengatakan bahwa :

“Pegawai secara keseluruhan telah memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat walaupun masih banyak kekurangan dan pasti dari setiap pelayanan yang diberikan akan selalu ada evaluasi untuk peningkatan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Sehingga pada akhirnya akan mencapai hasil yang maksimal dan masyarakat merasa terbantu dan puas terhadap pelayanan pegawai di kantor camat sematang borang” (Hasil wawancara pada tanggal 27 Jul 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang beliau mengatakan bahwa :

“Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang harus dikerjakan secara cermat agar tidak terjadi kesalahan pada proses akhir pekerjaan sehingga masyarakat merasa puas dengan hasil yang dikerjakan oleh pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang” (Wawancara pada tanggal 28 Juli 2022)

Sementara wawancara bersama Bapak Davi selaku masyarakat di RT 08 RW 05 kelurahan Sukamulya Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa :

“Pegawai di kecamatan sudah cukup cermat dalam memberikan pelayanan, mereka juga sangat teliti dalam memberikan prosedur pelayanan, agar masyarakat dapat memahami bagaimana prosedur dari surat yang mereka urus di kecamatan dan saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai” (Hasil wawancara pada tanggal 29 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat diketahui bahwa setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang sudah melakukan pelayanan dengan cermat dan teliti dalam proses pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.

### **3. Santun dan Ramah**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Moh. Esman Faridy, M.Si selaku camat dan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camat kecamatan Sematang Borang kota Palembang mengatakan bahwa :  
“Ya, saya selalu menghimbau kepada pegawai bahwa setiap masyarakat yang datang ke kantor camat kami selalu menyambut dengan santun dan ramah, serta memberikan informasi yang diperlukan karena sudah menjadi tugas kami untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku” (Hasil wawancara pada tanggal 27 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang beliau mengatakan bahwa :

“Ya, Kami selaku pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang pada dasarnya kami disini sudah dibimbing dan sudah dikasih arahan bahwa kita disini adalah melayani, yang artinya kita harus melayani semua kebutuhan masyarakat dengan harus bersikap ramah dan santun agar masyarakat puas dengan pelayanan yang telah diberikan” (Hasil wawancara pada tanggal 28 Juli 2022)

Sementara wawancara dengan Bapak Davi selaku masyarakat RT 08 RW 05 Kelurahan Sukamulya kecamatan Sematang Borang kota Palembang mengatakan bahwa :

“Benar adanya, saya pribadi pernah ke kantor camat dan begitu sampai saya langsung disapa oleh salah satu pegawai dan pegawai tersebut menanyakan apa yang bisa dibantu dan mereka juga memberikan informasi yang saya perlukan, dan saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan ” (Hasil Wawancara, tanggal 29 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi di atas, diketahui bahwa sikap santun dan ramah sudah diterapkan di kantor Camat Kecamatan Sematang Borang dalam melayani masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

#### **4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camat dan Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Sematang Borang kota Palembang mengatakan bahwa :

“Terkait dengan putusan yang berlarut-larut kepada masyarakat, biasanya ada surat yang perlu di pelajari contohnya seperti permasalahan surat ahli waris pertanahan itu banyak yang harus di pelajari seperti harus di tinjau langsung, atau diukur jadi tidak bisa langsung mengambil keputusan. Akan tetapi tidak semua surat terkait dengan putusan yang berlarut-larut” (Wawancara tanggal 27 Juli 2022)

Sementara hasil wawancara dengan Bapak Davi selaku masyarakat RT 08 RW 05 Kelurahan Sukamulya kecamatan Sematang Borang kota Palembang beliau mengatakan bahwa :

“Pegawai disana sudah bersikap tegas dalam mengambil keputusan, walaupun kadang keputusan yang mereka ambil kadang tidak benar, seperti saya mengurus surat izin usaha perdagangan (SIUP), mereka bilang surat tersebut bisa diambil dalam 3 hari masa kerja, akan tetapi setelah saya kembali lagi kesana, surat tersebut belum bisa diambil dikarenakan bapak camat sedang berada diluar kota, jadi saya bisa memaklumi hal tersebut” (wawancara tanggal 29 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pegawai sudah bersikap tegas dan andal, sedangkan makna dari putusan yang berlarut-larut artinya ada beberapa surat yang memang harus dipelajari lagi dan tidak bisa langsung diambil keputusan, akan tetapi tidak semua surat terkait dengan putusan yang berlarut-larut.

#### **5. Profesional**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camat di kantor kecamatan Sematang Borang kota Palembang mengatakan bahwa:

“Kami selaku aparatur pelayanan publik maka kami benar-benar berkerja secara professional dan juga selalu berupaya meningkatkan kemampuan kami sebagai penyelenggara pemerintahan agar senantiasa mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat dan memuaskan para pengguna jasa layanan” (wawancara tanggal 27 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa:

“Secara umum dan secara garis besar setiap pelaksana ataupun pegawai di kantor camat telah menjalankan tupoksinya sesuai dengan PERWALI Kota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan” (Wawancara tanggal 28 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa sikap profesional sudah diterapkan oleh pegawai dan mereka juga sudah menjalankan tupoksinya sesuai dengan PERWALI Kota Palembang Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.

#### **6. Tidak mempersulit**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman,S.Sos selaku Kasi pelayanan umum di kecamatan Sematang Borangkota Palembang mengatakan bahwa:

“Jadi tidak semua urusan pelayanan itu dipersulit tergantung dengan pemberkasan,apabila ada pemberkasan yang memang harus dipelajari maka akan sulit untuk menyelesaikannya takutnya akanada masalah dimasa mendatang,akan tetapi apabila pemberkasan itu sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku maka tidak akan dipersulit”(Wawancara tanggal 28 Juli 2022)

Sementara menurut wawancara bersama Bapak Davi selaku masyarakat RT 08 RW 05 Kelurahan Sukamulya kecamatan Sematang Borang kota Palembang beliau mengatakan bahwa :

“Benar, selama saya berurusan di kantor camat sematang borang urusan saya tidak pernah dipersulit oleh pegawai disana,bahkan pegawai disana juga memberitahu berkas apa saja yang harus saya bawa untuk melakukan pelayanan di kecamatan”(Wawancara 29 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa tidak semua urusan pelayanan dipersulit semua tergantung dengan pemberkasan yang dibawa masyarakat apabila pemberkasan sudah sesuai dengan prosedur maka tidak akan mempersulit proses pelayanan.

#### **7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camatdi kecamatan Sematang Borangkota Palembang mengatakan bahwa:

“Tentu patuh, karena sudah ada peraturan yang berlaku. Kalau kami tidak patuh terhadap perintah atasan jadinya pelanggaran, dan pimpinan mempunyai hak untuk memberikan pegawainya sanksi apabila tidak mematuhi perintah atasan”(Wawancara tanggal 28 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman,S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum di kecamatan Sematang Borangkota Palembang mengatakan bahwa:

“Sesuai dengan maklumat pelayanan kecamatan sematang borang yang berisi dengan ini menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan pedoman standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak menepati janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. (Wawancara tanggal 28 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa setiap perintah atasan yang sah dan sesuaiakan selalu dipatuhi oleh seluruh pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang apabila pegawai tidak mematuhi akan dikenakan sanksi oleh atasan.

#### **8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara**

Berdasarkan hasil wawancara denganBapak Supriadi, SH selaku sekretaris camatdi kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa:

“Pada dasarnya pegawai yang ada di kecamatan sematang borang sudah ada program dari pimpinan dan kita hanya meneruskan program tersebut. Jadi seluruh pekerjaan itu dikerjakan sesuai intruksi dari pimpinan tidak hanya serta merta kehendak sendiri karena harus tetap ada koordinasi dari pimpinan, entah pimpinan dengan acuan biasanya ada visi misi, tujuan dari setiap program pemerintah”(Wawancara tanggal 27 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman,S.Sos selaku Kasi pelayanan umum di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa:

“Iya,pada saat melaksanakan tugas setiap pegawai di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang harus menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan memiliki integritas yang tinggi agar dalam pelaksanaannya sesuai dengan yang diamanatkan oleh pejabat yang berwenang”(wawancara tanggal 28 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa semua pegawai yang ada Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang sudah menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara.

#### **9. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik**

Berdasarkan hasil wawancara denganBapak Supriadi, SH selaku sekretaris camatdi kecamatan Sematang Borangkota Palembang mengatakan bahwa:

“Sejauh ini belum ada pegawai yang menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik untuk kepentingan pribadi ataupun golongan, semua fasilitas sarana dan prasarana digunakan memang untuk proses pelayanan publik” (Wawancara 27 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman,S.Sos selaku Kasi pelayanan umum di kecamatan Sematang Borangkota Palembang mengatakan bahwa:

“Jadi untuk kategori menyalahgunakan fasilitas pelayanan publik disini kendaraan dinas, sejauh ini belum

ada yang menyalahgunakan fasilitas pelayanan, semua sesuai dengan peraturan yang berlaku” (Wawancara tanggal 28 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dapat diketahui bahwa semua fasilitas sarana dan prasarana sudah digunakan oleh seluruh pegawai di kantor camat kecamatan sematang borang sesuai dengan bagaimana mestinya dengan mementingkan kepentingan pelayanan.

Hasil observasi dan dokumentasi dapat diketahui bahwa fasilitas sarana dan prasarana sudah digunakan dengan baik dilihat dari gambar diatas bahwa fasilitas kendaraan Trantib Kecamatan Sematang Borang yang terparkir di halaman kecamatan.

#### **10. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan/kewenangan yang dimiliki**

Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Drs. Moh. Esman Faridy, M.Si selaku camat dan Bapak Supriadi, SH selaku sekretaris camat di kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa: “Sejauh ini dan sampai hari ini belum ada yang menyalahgunakan informasi, jabatan atau kewenangan yang dimiliki oleh pejabat khususnya yang berada di kantor camat kecamatan sematang borang” (Wawancara tanggal 27 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Turman, S.Sos selaku Kasi Pelayanan Umum di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang mengatakan bahwa:

“kalau di kecamatan sematang borang tidak ada, selama saya bekerja disini belum ada pegawai ataupun pimpinan yang menyalahgunakan jabatan yang dimiliki, karena sekarang aturan yang berlaku cukup kuat jadi kita juga takut untuk menyalahgunakan jabatan yang dimiliki” (Wawancara tanggal 28 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa pimpinan dan seluruh pegawai sudah melaksanakan jabatan/ kewenangan sesuai dengan tugas dan fungsinya (Tupoksi) masing-masing. Adapun Tupoksi yang dimaksud misalnya Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas umum pemerintahan dan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk perundang-undangan yang berlaku meliputi :

- a. Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat
- b. Mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum,
- c. Mengkoordinasi pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Camat Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang (Studi Kasus Pasal 34) belum terlaksana dengan baik hal ini dilihat dari perilaku pelaksana pelayanan yang bersikap diskriminatif terhadap masyarakat yang terkadang mementingkan atau mendahulukan orang yang lebih dikenal dari pada masyarakat yang mengantri, sehingga dalam melaksanakan pelayanan masih dianggap belum terlaksana dengan baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.

Alfian, dkk. 2015. *Undang-Undang tentang Pelayanan Publik dan Keterbukaan Informasi Publik*. Yogyakarta : Saufa.

Deddy, Mulyadi. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Bandung : Media Sahabat Cendikia.

Singaribun, Masri dan Effendi Sofyan, 2013. *Metodologi Penelitian Survei, LP3S*. Jakarta : PT. Rajawali.

Subarsono. 2010. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

-----

Solichin, A. W. 2014. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Supardi, dkk. 2021. *Pedoman Penyusunan Skripsi 2021*. Palembang : STIA Satya Negara.

Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang : Media Nusa Creative.

**Peraturan dan Perundang-undangan :**

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. 2009 . Jakarta : Presiden Republik Indonesia.

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PERWALI Nomor 76 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.