

Profesionalisme Layanan Publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon

M. Syahril¹, Mahmuddin², Fakhruddin³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Ar – Raniry, Indonesia

Corresponding Author Email : syahrilhim.80@gmail.com mahmuddin@ar-rainry.ac.id fakhruddin.mm@ar-rainry.ac.id

Published: Februari, 2026

ABSTRAK

Profesionalisme aparatur pemerintah merupakan faktor kunci dalam mewujudkan layanan publik yang berkualitas. Kantor Camat sebagai perangkat pemerintahan terdepan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar, Takengon, dengan meninjau aspek kompetensi aparatur, etika pelayanan, tanggung jawab, serta responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi literatur dan pengamatan umum terhadap praktik pelayanan publik. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa profesionalisme layanan publik dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), serta budaya kerja aparatur. Peningkatan profesionalisme dapat dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, penguatan etika birokrasi, dan pemanfaatan teknologi pelayanan. Profesionalisme aparatur pemerintah merupakan faktor penting dalam mewujudkan layanan publik yang berkualitas. Kantor Camat sebagai perangkat pemerintahan tingkat kecamatan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar tercermin melalui kompetensi aparatur, etika dan sikap pelayanan, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), responsivitas aparatur, serta tanggung jawab dan akuntabilitas dalam pelayanan. Meskipun secara umum pelayanan telah berjalan cukup baik, masih diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan optimalisasi sistem pelayanan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Keywords: Profesionalisme, Layanan Publik, Kantor Camat, Lut Tawar

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pelaksana kebijakan dan penyedia layanan kepada masyarakat. Profesionalisme aparatur tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis dalam menjalankan tugas, tetapi juga mencakup sikap, etika, tanggung jawab, serta komitmen dalam memberikan pelayanan yang adil, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks pemerintahan daerah, Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan tujuan negara sebagaimana diamanatkan dalam konstitusi. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh tingkat profesionalisme aparatur kecamatan memiliki peran strategis sebagai unit pelayanan terdepan yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat, sehingga profesionalisme layanan publik di tingkat kecamatan menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Kantor Camat Lut Tawar Takengon sebagai salah satu perangkat pemerintah daerah memiliki tanggung jawab dalam memberikan berbagai layanan administratif kepada masyarakat, seperti pelayanan surat-menyurat, rekomendasi, dan koordinasi pemerintahan gampong. Kompleksitas kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat menuntut aparatur kecamatan untuk bekerja secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik sering dihadapkan pada berbagai permasalahan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya penerapan standar operasional prosedur (SOP).

Serta perbedaan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kondisi ini menjadikan profesionalisme aparatur sebagai aspek yang sangat penting untuk dikaji secara mendalam. profesionalisme layanan publik tidak hanya dilihat dari cepat atau lambatnya pelayanan, tetapi juga dari kompetensi aparatur dalam memahami tugas dan fungsinya, etika dan sikap pelayanan yang ditunjukkan kepada masyarakat, kepatuhan terhadap aturan dan SOP yang berlaku, serta kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat. Aparatur yang profesional diharapkan mampu memberikan pelayanan yang tidak diskriminatif, mudah diakses, serta memberikan kepastian hukum dan prosedur bagi masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme aparatur kecamatan menjadi kebutuhan mendesak guna menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan dipercaya oleh masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penting untuk dilakukan kajian mengenai profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik pelayanan publik di Kantor Camat Lut Tawar, sekaligus menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik di tingkat kecamatan.

ME TODE PE N E L I T I A N

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada proses pelayanan, perilaku aparatur, serta interaksi antara aparatur kecamatan dan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga diperlukan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini berupaya mengungkap profesionalisme aparatur dalam memberikan pelayanan publik sebagaimana berlangsung secara alami tanpa manipulasi variabel penelitian. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan publik di Kantor Camat Lut Tawar serta wawancara dengan aparatur kecamatan dan masyarakat yang menerima layanan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi kantor camat, arsip pelayanan, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik, serta literatur ilmiah yang relevan dengan profesionalisme aparatur dan layanan publik. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung alur pelayanan, sikap dan etika aparatur, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam pelayanan publik. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk menggali pandangan aparatur dan masyarakat mengenai kualitas serta profesionalisme pelayanan yang diberikan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, foto, dan dokumen administrasi yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Camat Lut Tawar.

Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh diseksi dan difokuskan pada aspek-aspek profesionalisme layanan publik, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis dan logis. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon.

HASIL DAN PE MBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon berada pada kategori cukup baik, namun masih memerlukan penguatan pada beberapa aspek agar pelayanan yang diberikan benar-benar optimal dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi lapangan, wawancara dengan aparatur kecamatan, serta wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna layanan, ditemukan bahwa aparatur kecamatan telah

berupaya menjalankan tugas pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Profesionalisme aparatur tercermin dari adanya kesadaran akan tugas dan tanggung jawab pelayanan, meskipun dalam praktiknya masih dijumpai keterbatasan yang bersifat struktural dan teknis.

Profesionalisme Aparatur dalam Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur di Kantor Camat Lut Tawar Takengon secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam menjalankan tugas pelayanan publik sesuai dengan bidang kerja dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Setiap pegawai memiliki pembagian tugas yang jelas dalam pelayanan administrasi, seperti pengurusan surat keterangan domisili, surat pengantar, serta pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Kejelasan pembagian tugas tersebut mencerminkan adanya pemahaman aparatur terhadap tugas pokok dan fungsi (tupoksi) masing-masing, yang merupakan unsur penting dalam profesionalisme aparatur pelayanan publik.

Dari aspek kompetensi aparatur, pegawai Kantor Camat Lut Tawar menunjukkan pemahaman yang cukup baik terhadap prosedur pelayanan administrasi yang berlaku. Aparatur mampu menjelaskan alur pelayanan kepada masyarakat, memeriksa kelengkapan berkas administrasi, serta memproses dokumen sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut tidak hanya menunjukkan penguasaan teknis pelayanan, tetapi juga mencerminkan adanya pengalaman kerja yang memadai, khususnya bagi aparatur yang telah lama bertugas di lingkungan kecamatan. Pengalaman kerja ini berkontribusi pada kelancaran pelayanan karena aparatur sudah terbiasa menghadapi berbagai kebutuhan dan permasalahan administrasi masyarakat.

Selain itu, kemampuan teknis aparatur dalam menggunakan sarana dan prasarana pelayanan juga menjadi indikator profesionalisme. Aparatur kecamatan pada umumnya mampu mengoperasikan perangkat administrasi, seperti komputer dan sistem pencatatan dokumen, untuk mendukung proses pelayanan publik. Penguasaan terhadap teknologi sederhana dalam pelayanan administrasi membantu mempercepat proses kerja dan mengurangi kesalahan administratif. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur tidak hanya bersifat teoritis, tetapi juga aplikatif dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Namun demikian, profesionalisme aparatur belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Masih ditemukan beberapa kendala, terutama terkait dengan kedisiplinan waktu dan konsistensi pelayanan. Pada waktu-waktu tertentu, masyarakat harus menunggu cukup lama karena aparatur belum hadir di loket pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aparatur memiliki kompetensi teknis dan pemahaman tugas yang cukup baik, aspek tanggung jawab dan etos kerja sebagai bagian dari profesionalisme masih perlu ditingkatkan.

Selain masalah kedisiplinan, konsistensi pelayanan juga menjadi tantangan dalam mewujudkan profesionalisme aparatur secara menyeluruh. Terdapat perbedaan kecepatan dan kualitas pelayanan antaraparatur, yang dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan tingkat keterampilan masing-masing pegawai. Hal ini berdampak pada persepsi masyarakat terhadap profesionalisme aparatur, karena pelayanan publik seharusnya diberikan secara adil, merata, dan konsisten tanpa bergantung pada siapa petugas yang melayani. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkala dan pengawasan kinerja menjadi penting untuk memperkuat profesionalisme dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon.

Sikap dan Etika Aparatur dalam Memberikan Pelayanan

Aspek sikap dan etika aparatur merupakan unsur penting dalam menilai profesionalisme pelayanan publik, karena berkaitan langsung dengan interaksi antara aparatur dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, aparatur di Kantor Camat Lut Tawar umumnya menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam melayani masyarakat. Keramahan aparatur tercermin dari cara menyambut masyarakat, penggunaan bahasa yang santun, serta kesediaan aparatur untuk melayani dengan sikap yang tidak diskriminatif. Sikap ini memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan menciptakan suasana pelayanan yang lebih humanis.

Dari sisi kesopanan, aparatur kecamatan pada umumnya telah menunjukkan perilaku yang sesuai dengan etika pelayanan publik. Aparatur berupaya menjaga tutur kata, intonasi bicara, serta perilaku selama proses pelayanan berlangsung. Kesopanan tersebut menjadi bentuk penghormatan

terhadap masyarakat dan mencerminkan sikap aparatur sebagai pelayan publik. Dalam konteks pelayanan administrasi, sikap sopan aparatur juga membantu mereduksi potensi konflik yang dapat muncul akibat kesalahpahaman atau ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Selain keramahan dan kesopanan, komunikasi aparatur juga menjadi indikator penting dalam menilai etika pelayanan. Aparatur di Kantor Camat Lut Tawar umumnya mampu memberikan penjelasan yang cukup jelas mengenai persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta estimasi waktu penyelesaian dokumen. Komunikasi yang baik membantu masyarakat memahami proses pelayanan dan mengurangi kebingungan maupun kesalahan dalam pengurusan administrasi. Namun, dalam kondisi tertentu, terutama saat volume pelayanan meningkat, kemampuan komunikasi aparatur belum sepenuhnya optimal, sehingga masih ditemukan masyarakat yang merasa kurang mendapatkan penjelasan secara rinci.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah konsistensi sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara umum aparatur telah bersikap ramah dan sopan, konsistensi sikap tersebut belum sepenuhnya merata di seluruh unit pelayanan. Pada saat pelayanan sedang ramai atau aparatur menghadapi tekanan pekerjaan, terdapat sebagian kecil aparatur yang menunjukkan sikap kurang responsif terhadap keluhan masyarakat. Hal ini berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan dapat menurunkan tingkat kepuasan publik.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan profesionalisme aparatur secara menyeluruh, diperlukan upaya pembinaan etika pelayanan secara berkelanjutan. Pembinaan tersebut dapat dilakukan melalui penanaman nilai-nilai pelayanan prima, penguatan budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, serta evaluasi berkala terhadap sikap dan perilaku aparatur. Dengan demikian, sikap dan etika aparatur dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon dapat terjaga secara konsisten dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Camat Lut Tawar telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan publik. SOP tersebut mencakup jenis pelayanan, persyaratan administrasi, alur pelayanan, serta standar waktu penyelesaian layanan. Keberadaan SOP ini menjadi landasan penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel, sekaligus sebagai acuan bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang seragam kepada masyarakat.

Dalam praktiknya, sebagian besar aparatur telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku. Kepatuhan terhadap SOP tercermin dari kesesuaian alur pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan serta upaya aparatur dalam memastikan kelengkapan persyaratan administrasi sebelum memproses permohonan masyarakat. Penerapan SOP ini juga membantu aparatur dalam memberikan penjelasan yang jelas dan terarah kepada masyarakat mengenai tahapan pelayanan yang harus dilalui, sehingga proses pelayanan menjadi lebih terstruktur.

Kepatuhan terhadap SOP juga berpengaruh terhadap sikap aparatur dalam melayani masyarakat, khususnya dalam hal keramahan dan kesopanan. Aparatur yang bekerja berdasarkan SOP cenderung lebih tenang dan terarah dalam melayani masyarakat, karena memiliki pedoman kerja yang jelas. Hal ini mendorong aparatur untuk tetap bersikap ramah dan sopan, meskipun menghadapi masyarakat dengan latar belakang dan kebutuhan pelayanan yang beragam. Dengan adanya SOP, aparatur memiliki batasan dan standar perilaku pelayanan yang harus dijaga sebagai bagian dari etika pelayanan publik.

Selain itu, SOP berperan penting dalam mendukung komunikasi aparatur dengan masyarakat. Melalui SOP, aparatur dapat menyampaikan informasi pelayanan secara konsisten dan tidak berbeda-beda antarpetugas. Komunikasi yang mengacu pada SOP membantu mengurangi kesalahpahaman antara aparatur dan masyarakat, khususnya terkait persyaratan administrasi dan estimasi waktu penyelesaian layanan. Namun, dalam kondisi tertentu seperti tingginya volume pelayanan, komunikasi aparatur belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan waktu dan beban kerja yang meningkat.

Aspek lain yang menjadi perhatian adalah konsistensi sikap aparatur dalam menerapkan SOP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP telah tersedia, penerapannya belum sepenuhnya konsisten, terutama pada saat pelayanan ramai atau ketika terjadi kendala teknis seperti gangguan sistem administrasi. Pada kondisi tersebut, standar waktu pelayanan sering kali tidak tercapai, yang berdampak

pada menurunnya kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP tidak hanya menuntut pemahaman prosedural, tetapi juga komitmen aparaturnya untuk menjaga sikap dan perilaku pelayanan secara konsisten.

Dengan demikian, kepatuhan terhadap SOP di Kantor Camat Lut Tawar Takengon telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan penguatan, baik dari aspek sumber daya manusia maupun dukungan sistem pelayanan. Peningkatan jumlah pegawai, perbaikan sarana prasarana, serta pembinaan sikap dan etika pelayanan yang berkelanjutan menjadi faktor penting agar SOP dapat diterapkan secara optimal dan konsisten, sehingga profesionalisme pelayanan publik dapat terus ditingkatkan.

Sarana dan Prasarana Pendukung Pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Camat Lut Tawar secara umum sudah cukup memadai dan mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan ruang pelayanan yang terpisah dari ruang kerja internal aparaturnya memberikan batas yang jelas antara area pelayanan masyarakat dan area administrasi internal, sehingga proses pelayanan dapat berlangsung lebih tertib dan terfokus. Ruang pelayanan ini menjadi titik utama interaksi antara aparaturnya dan masyarakat, sehingga keberadaannya sangat penting dalam menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan kondusif.

Dari segi loket pelayanan, Kantor Camat Lut Tawar telah menyediakan meja atau loket khusus untuk melayani masyarakat sesuai dengan jenis pelayanan administrasi yang dibutuhkan. Loket ini berfungsi sebagai pusat penerimaan berkas dan pemberian informasi awal kepada masyarakat. Keberadaan loket pelayanan membantu memperjelas alur pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keperluannya. Namun demikian, pada jam-jam tertentu dengan jumlah pengunjung yang meningkat, loket pelayanan masih mengalami kepadatan, yang menyebabkan antrian dan waktu tunggu menjadi lebih lama. Hal ini menunjukkan perlunya pengaturan loket yang lebih efektif atau penambahan petugas pelayanan.

Selain itu, ruang tunggu bagi masyarakat telah tersedia dan cukup memberikan kenyamanan dasar bagi pengguna layanan. Ruang tunggu yang disediakan memungkinkan masyarakat untuk menunggu proses pelayanan dengan lebih tertib dan tidak mengganggu aktivitas aparaturnya. Meskipun demikian, fasilitas pendukung di ruang tunggu seperti tempat duduk yang memadai, ventilasi udara, serta kebersihan ruangan masih perlu terus diperhatikan agar kenyamanan masyarakat dapat ditingkatkan. Kenyamanan ruang tunggu menjadi bagian penting dari kualitas pelayanan, karena berpengaruh langsung terhadap persepsi masyarakat terhadap profesionalisme aparaturnya.

Aspek lain yang masih perlu ditingkatkan adalah media informasi pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, dan estimasi waktu penyelesaian layanan belum sepenuhnya disajikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Keterbatasan papan informasi atau media digital menyebabkan masyarakat harus bertanya langsung kepada aparaturnya, yang pada akhirnya dapat memperlambat proses pelayanan dan menambah beban kerja pegawai. Penyediaan media informasi yang lebih lengkap, baik dalam bentuk papan pengumuman, brosur, maupun pemanfaatan teknologi digital, akan membantu meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperkuat transparansi pelayanan publik.

Dengan demikian, sarana dan prasarana pendukung pelayanan di Kantor Camat Lut Tawar telah memberikan kontribusi positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut. Perbaikan ruang pelayanan, optimalisasi loket, peningkatan kenyamanan ruang tunggu, serta penyediaan media informasi yang informatif dan mudah diakses merupakan langkah strategis untuk meningkatkan profesionalisme layanan publik secara berkelanjutan.

Dampak Profesionalisme terhadap Kepuasan Masyarakat

Profesionalisme pelayanan publik di Kantor Camat Lut Tawar memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat yang memperoleh pelayanan secara cepat, prosedur yang jelas, serta sikap aparaturnya yang ramah dan komunikatif cenderung merasa puas dan memberikan penilaian positif terhadap kinerja aparaturnya kecamatan. Kepuasan masyarakat tersebut tercermin dari persepsi bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan administratif mereka serta memberikan rasa nyaman dan kepastian dalam proses pelayanan.

Kondisi ini menunjukkan bahwa profesionalisme aparatur berperan penting dalam membangun kepercayaan publik dan citra positif lembaga pemerintah di tingkat kecamatan.

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menemukan adanya keluhan masyarakat yang berkaitan dengan aspek profesionalisme pelayanan. Keluhan yang paling sering disampaikan meliputi lamanya waktu tunggu pelayanan, keterlambatan aparatur dalam memulai pelayanan, serta kurangnya kejelasan informasi pada saat volume pelayanan meningkat. Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan praktik pelayanan yang diterima. Apabila tidak ditangani secara serius, keluhan masyarakat dapat berkembang menjadi ketidakpercayaan terhadap aparatur dan menurunkan legitimasi institusi pelayanan publik.

Dari sisi kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat, penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat belum sepenuhnya merata. Sebagian masyarakat merasa puas karena pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan disertai sikap aparatur yang sopan dan membantu. Namun, sebagian lainnya masih merasakan ketidakpuasan akibat inkonsistensi pelayanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan respons aparatur terhadap keluhan yang disampaikan. Ketidakpuasan ini tidak hanya dipengaruhi oleh kinerja individu aparatur, tetapi juga oleh faktor sistem pelayanan, seperti keterbatasan sarana pendukung dan jumlah aparatur yang tersedia.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berpotensi memengaruhi persepsi umum terhadap kinerja pemerintah di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, pengelolaan keluhan masyarakat menjadi aspek penting dalam meningkatkan profesionalisme pelayanan publik. Aparatur kecamatan perlu memiliki mekanisme yang jelas dalam menampung, menindaklanjuti, dan mengevaluasi setiap keluhan masyarakat sebagai bahan perbaikan pelayanan. Pengelolaan keluhan yang baik tidak hanya dapat mengurangi ketidakpuasan, tetapi juga menjadi sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, profesionalisme aparatur memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat. Peningkatan profesionalisme melalui pelatihan aparatur, pengawasan kinerja, serta evaluasi pelayanan secara berkala sangat diperlukan agar pelayanan publik di Kantor Camat Lut Tawar dapat berjalan secara konsisten, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Upaya tersebut diharapkan mampu meminimalkan keluhan masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah di tingkat kecamatan.

Berdasarkan keseluruhan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Profesionalisme aparatur tercermin dari kompetensi dalam memahami tugas dan prosedur pelayanan, sikap dan etika pelayanan yang relatif ramah dan sopan, serta adanya kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelayanan. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan turut mendukung kelancaran proses pelayanan publik, meskipun masih memerlukan penyempurnaan pada beberapa aspek pendukung.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dan sikap individu aparatur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sistem pelayanan yang meliputi SOP, sarana prasarana, jumlah aparatur, serta manajemen pelayanan secara keseluruhan. Kelemahan pada salah satu unsur tersebut dapat berdampak pada kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, profesionalisme aparatur dan sistem pelayanan merupakan dua unsur yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, peningkatan profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon memerlukan penguatan yang dilakukan secara berkelanjutan dan menyeluruh. Upaya tersebut meliputi peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan, pembinaan sikap dan etika pelayanan, penguatan kepatuhan terhadap SOP, serta perbaikan sarana dan sistem pelayanan. Penguatan yang berkelanjutan diharapkan mampu mewujudkan pelayanan publik yang lebih profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

KE SIMPUL AN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Profesionalisme aparatur tercermin dari kemampuan dalam memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsi pelayanan, penguasaan prosedur administrasi, serta sikap dan etika pelayanan yang relatif ramah, sopan, dan komunikatif kepada masyarakat. Keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi pedoman penting dalam mewujudkan pelayanan yang lebih terarah, transparan, dan akuntabel.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kualitas profesionalisme pelayanan publik. Kendala tersebut meliputi kedisiplinan waktu aparatur, inkonsistensi kualitas pelayanan antarpegawai, keterbatasan sarana dan prasarana pendukung, serta belum optimalnya pengelolaan informasi pelayanan dan keluhan masyarakat. Kondisi ini berdampak pada munculnya ketidakpuasan sebagian masyarakat, terutama terkait waktu tunggu pelayanan dan kejelasan informasi.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa profesionalisme layanan publik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi dan sikap individu aparatur, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sistem pelayanan yang mencakup penerapan SOP, ketersediaan sarana prasarana, jumlah aparatur, serta manajemen pelayanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, peningkatan profesionalisme layanan publik di Kantor Camat Lut Tawar Takengon memerlukan upaya yang berkelanjutan dan terpadu, baik melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, pembinaan etika pelayanan, optimalisasi sistem pelayanan, maupun penguatan orientasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.