

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM KECAMATAN PASMAH AIR KERUH

1. Letak Geoprafis

Kabupaten empat lawang merupakan kabupaten hasil pemekaran dari kabupaten lahut yang dibentuk dengan undang-undang nomor 1 tahun 2007 tentang pembentukan daerah tingkat II kabupaten. Kabupaten termuda dari 14 kabupaten/kota di provinsi sumatra selatan (sumsel), yang saat itu di pimpin oleh pasangan bupati H.Budi Antoni Aljufri,S.E.,M.M dan wakil bupati H.Sofyan Djamal. Diresmikan pada 20 april 2007 di istanah Gubernur Griya Agung Palembang oleh Mendagri Ad-InterimWidodo,A.S.¹

Kecamatan Pasemah Air Keruh Salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Empat Lawang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia. Kabupaten Empat

¹ Bakin, A. S. (2014, Mei). *Kondisi geografis dan wilayah Kabupaten Empat Lawang*. Rakyat Empat Lawang.

Lawang terkenal sebagai daerah yang melimpah potensi di bidang pertanian, perkebunan, serta sumber daya alam lainnya, dengan latar belakang sejarah yang sangat terkait dengan budaya Pasemah. Sebagai komponen penting dari kabupaten tersebut, Kecamatan Pasemah Air Keruh menempati posisi geografis yang menguntungkan sekaligus penuh tantangan akibat variasi kondisi lingkungan alamnya.

Kecamatan Pasemah Air Keruh di sebelah utara, di sebelah selatan Kabupaten Seluma, Provinsi Bengkulu, Kecamatan Pendopo di sebelah timur, dan Kabupaten Kepahiang (Bengkulu) di sebelah barat.

Tabel 1.1

Utara	Kabupaten Empat Lawang
Timur	Kecamatan Pendopo
Selatan	Kabupaten Seluma, Provinsi Bengkulu
Barat	Kabupaten Kepahiang (Bengkulu)

Kecamatan Pasemah Air Keruh memiliki luas wilayah 217,90 kilometer persegi. Dari 15 desa yang terdapat di kecamatan ini, desa yang memiliki wilayah paling luas adalah Desa Air Mayan dengan luas mencapai 33,86 kilometer persegi, atau sekitar 15,54 persen dari keseluruhan luas kecamatan.²

Luas Daerah Menurut Desa di Kecamatan Pasemah Air Keruh;

Tabel 1.2

Desa	Luas Wilayah (km²)	Persentase Terhadap Luas Kecamatan
Muara Aman	9.86	4.53
Muara Sindang	24.86	11.41
Muara Rungga	9.86	4.53
Padang Bindu	14.86	6.82
Padang Gelai	14.86	6.82
Air Mayan	33.86	15.54
Talang Randai	8.86	4.07

² <https://id.scribd.com/presentation/400839235/Kabupaten-Empat-Lawang>.

Nanjungan	13.86	6.36
Keban jati	14.86	6.82
Lawang Agung	24.86	11.41
Pagar Jati	6.86	3.15
Penantian	8.86	4.07
Tanjung Beringin	9.86	4.53
Bandar Agung	9.86	4.53
Talang Padang	11.86	5.44
Pasmah Air Keruh	217.90	100.00

Kecamatan Pasemah Air Keruh terdiri dari 15 desa, di mana seluruhnya bersifat definitif. Di kecamatan ini, Satuan Lingkungan Setempat (SLS) di bawah desa hanya terdapat dusun, dengan jumlah sebanyak 61 dusun. Desa yang memiliki jumlah dusun paling banyak adalah Desa Air Mayan, yaitu sebanyak tujuh dusun.

Kantor kecamatan Pasemah Air Keruh terletak di Desa Nanjungan. Kecamatan Pasemah Air Keruh memiliki aparat pemerintahan desa yang lengkap. Namun, seluruh

desa di Kecamatan Pasemah Air Keruh belum memiliki kantor desa, sehingga sebagian besar desa menjadikan rumah kepala desa sebagai tempat kegiatan administrasi desa sebagai pengganti kantor desa.³

2. Jumlah Penduduk Di Kecamatan Pasmah Air Keruh

Jumlah penduduk Kecamatan Pasemah Air Keruh berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) pada tahun 2023 adalah 29.725 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari 15.708 jiwa penduduk laki-laki dan 14.017 jiwa penduduk perempuan. Desa Air Mayan merupakan desa dengan jumlah penduduk terbanyak, di mana 15,83% dari total penduduk kecamatan berada di desa tersebut. Namun, dari segi kepadatan penduduk, Desa Talang Padang merupakan desa yang paling padat, yaitu 332 penduduk per km², jauh di atas rata-rata kepadatan penduduk kecamatan yang hanya 136 penduduk per km².

³ Pasemah A I R Keruh dan Dalam Angka, "Kecamatan pasemah air keruh dalam angka," 16 (2024)

Tabel 1.3

No	Desa	Persentase Penduduk
1	Muara Aman	4,69
2	Muara Sindang	5,75
3	Padang Bindu	3,93
4	Muara Rungga	2,89
5	Padang Gelai	6,92
6	Air Mayan	15,83
7	Talang Randai	2,90
8	Nanjungan	8,77
9	Keban Jati	7,60
10	Bandar Agung	6,47
11	Pagar Jati	3,99
12	Lawang Agung	6,85
13	Penantian	6,10
14	Tanjung Beringin	4,36
15	Talang Padang	12,94

B. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang

Seiring dengan berkembangnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih baik, pemerintah Indonesia melakukan berbagai upaya reformasi di bidang birokrasi, salah satunya melalui pembentukan regulasi yang secara khusus mengatur tentang pelayanan publik. Salah satu regulasi penting yang menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini hadir sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat serta penyelenggara pelayanan.⁴

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur secara komprehensif mengenai hak dan kewajiban penyelenggara serta penerima layanan, prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan,

⁴ Sedarmayanti, 2017. *Reformasi Administrasi Publik*. Bandung: Refika Aditama, h 41.

mekanisme pengaduan, hingga sanksi bagi penyelenggara pelayanan yang tidak melaksanakan ketentuan sebagaimana diatur dalam undang-undang.

2. Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pasmah Air Keruh

Kantor Camat Pasemah Air Keruh sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten Empat Lawang Provinsi Sumatera Selatan, memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, termasuk pengurusan administrasi, perizinan, dan berbagai layanan sosial. Namun, salah satu permasalahan yang signifikan adalah berkenaan dengan pelayanan publik.⁵

Sebagaimana keterangan Bapak Kasan Reman, yaitu antara lain keterlambatan dalam menyelesaikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, panjangnya birokrasi layanan, karena harus menghadap ke beberapa bagian terlebih dahulu, sulitnya bertemu dengan pimpinan atau pejabat yang menandatangani surat-surat administrasi.

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

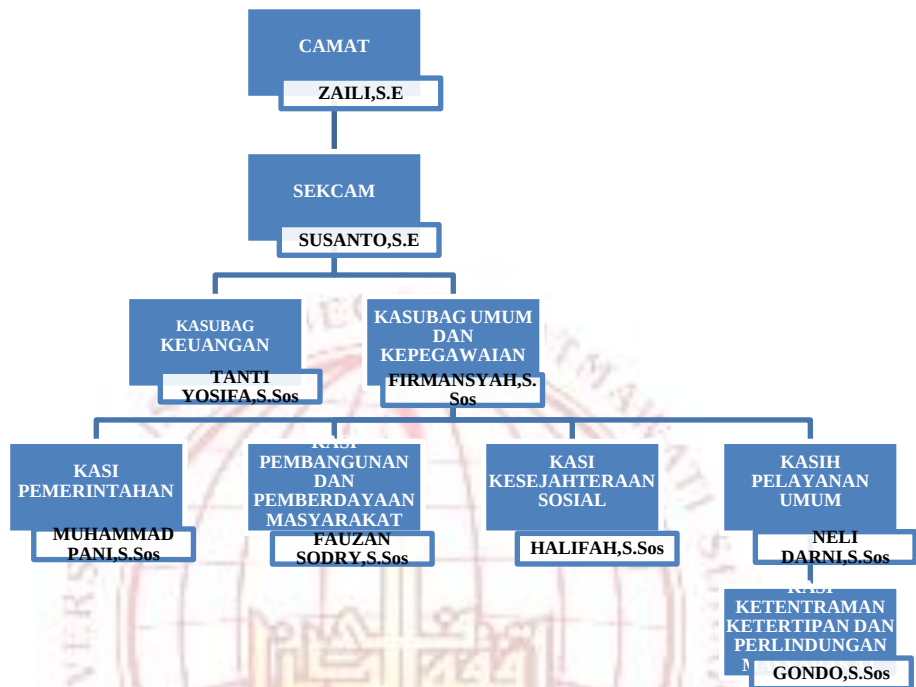
Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik yang tidak dilaksanakan dengan baik. Hal ini berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat.

Secara operasional, tugas kantor kecamatan didukung oleh struktur organisasi yang terdiri dari; Camat Sebagai Pimpinan, Sekretaris Kecamatan, Dan beberapa seksi seperti; Kasubag Keuangan, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Kesejahteraan Sosial, Dan Kasi Pelayanan Umum. Struktur organisasi Kantor Kecamatan Pasmah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang meliputi jabatan-jabatan fungsional dan struktural yang saling mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi.

Adapun bagan strukturalnya sebagai berikut.⁶

⁶ Kasan Reman, Wawancara dengan kasi pemerintahan di kantor kecamatan pasmah air keruh, Arsip kantor kecamatan hasil dari wawancara, pada Selasa, 25 Januari 2026

Struktur Organisasi (Hierarkis)



Gambar 1.1

3. Alur Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pasemah

Air Keruh

1. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Keluar

Tabel 1.4

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	1.Surat pengantar desa 2.KTP dan KK (Asli dan Fotocopy)
2	Prosedur	1. Pemohon datang membawa persyaratan ke kantor camat. 2. Dilayani oleh petugas loket. 3. Diverifikasi dan diparaf oleh kasi pelayanan umum 4. Diparaf oleh sekcab 5. Ditandatangani oleh camat 6. Berkas diberikan kepada pemohon
3	Waktu pelayanan	Senin-Kamis pukul 08:00 Wib s/d 16.15 Wib. Juma'at pukul 08:00 s/d 16:45 Wib. Proses 30 menit - Dilayani petugas loket 10 menit - Diverifikasi kasi pelayanan

		umum 10 menit - Diparaf sekcam 5 menit - Ditandatangani camat 5 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk layanan	Formulir surat keterangan pindah keluar kabupaten/provinsi
6	Pengelolaan pengaduan	- Kotak saran - Telpn : 0813-7330-2245 - Whatsapp : 0813-7330-2245

2. Pelayanan Surat Keterangan Pindah Masuk

Tabel 1.5

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Surat Pengantar Pindah Dari Daerah Asal - Formulir pindah dari kelurahan - Fotocopy KTP
2	Prosedur	- Pemohon datang membawa persyaratan ke kantor camat. - Dilayani oleh petugas loket. - Diverifikasi dan diparaf oleh kasi pelayanan umum

		- Diparaf oleh sekcama - Ditandatangani oleh camat - Berkas diberikan kepada pemohon
3	Waktu pelayanan	Senin-Kamis pukul 08:00 Wib s/d 16.15 Wib. Juma'at pukul 08:00 s/d 16:45 Wib. Proses 30 menit - Dilayani petugas loket 10 menit - Diverifikasi kasi pelayanan umum 10 menit - Diparaf sekcama 5 menit - Ditandatangani camat 5 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk layanan	Formulir surat keterangan pindah masuk
6	Pengelolaan pengaduan	- Kotak saran - Telpon : 0813-7330-2245 - Whatsapp : 0813-7330-2245

3. Pelayanan Rekomendasi Penerbitan KK

Tabel 1.6

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan	- Surat Pengantgtar dari kepala desa - Fotocopy akte kelahiran, fotocopy buku nikah, fotocopy ijazah, surat pernyataan, dokumen pendukung - KK asli
2	Prosedur	- Pemohon datang membawa persyaratan ke kantor camat. - Dilayani oleh petugas loket. - Diverifikasi dan diparaf oleh kasi pelayanan umum - Diparaf oleh sekcam - Ditandatangani oleh camat Berkas diberikan kepada pemohon
3	Waktu pelayanan	Senin-Kamis pukul 08:00 Wib s/d 16.15 Wib. Juma'at pukul 08:00 s/d 16:45 Wib. Proses 30 menit - Dilayani petugas loket 10 menit - Diverifikasi kasi pelayanan

		umum 10 menit - Diparaf sekcam 5 menit - Ditandatangani camat 5 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk layanan	Surat pengantar permohonan KK (Tambah Anak)
6	Pengelolaan pengaduan	- Kotak saran - Telpon : 0813-7330-2245 - Whatsapp : 0813-7330-2245

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pasemah Air Keruh

1. Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Pasemah Air Keruh

Ini merupakan jenis pelayanan yang paling dominan di Kantor Camat, terutama yang berkaitan dengan administrasi kependudukan dan pemerintahan desa/kelurahan. Contohnya meliputi:

- a. Pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
- b. Penerbitan surat pengantar atau surat keterangan

untuk berbagai keperluan (misalnya, SKCK, usaha, domisili).

- c. Penanganan administrasi terkait peraturan desa, seperti Rancangan Peraturan Kepala Desa tentang APBD atau Peraturan Desa tentang RKPD

2. Pelayanan Perizinan: Kantor Kecamatan Pasemah Air Keruh juga menjadi gerbang awal atau pihak yang memberikan rekomendasi untuk berbagai izin. Contohnya antara lain:

- a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- b. Surat Keterangan Tanah atau rekomendasi terkait pertanahan

3. Pelayanan Umum: Jenis pelayanan ini mencakup berbagai layanan yang bersifat mendukung kebutuhan masyarakat secara luas, yang tidak selalu berbentuk dokumen resmi, tetapi tetap merupakan bagian dari fungsi pemerintahan di tingkat kecamatan.⁷

⁷ Neli Darni. Wawancara dengan kasi pelayanan umum di kantor kecamatan pasmah air keruh, Arsip kantor kecamatan, pada Selasa, 10 februari 2026

C. GAMBARAN UMUM SUBJEK PENELITIAN

1. Profil Kantor Kecamatan Pasmah Air Keruh

Kantor kecamatan merupakan salah satu unit organisasi pemerintahan di Indonesia yang berperan penting dalam menjalankan fungsi administrasi dan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, kecamatan adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten/kota. Kantor kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang diangkat oleh bupati/walikota atas usul sekretaris daerah. Dalam konteks otonomi daerah, kantor kecamatan berperan sebagai penghubung antara pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/kota, dan tingkat desa/kelurahan.⁸

Fungsi utama kantor kecamatan dapat dikategorikan menjadi beberapa aspek pokok yang saling terkait.⁹

1) Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik

⁸ Anwar Hamid dan Muhammad Zimi, “Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang,” *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7.1 (2018), 33 <<https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.420>>.

⁹ Budi Winarno, 2014. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*, Yogyakarta: Media Pressindo, h. 176–177.

Kantor kecamatan bertugas menyediakan layanan administrasi yang mudah diakses oleh masyarakat. Ini mencakup pengurusan dokumen kependudukan, seperti kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, dan surat keterangan lainnya. Fungsi ini sangat vital karena kecamatan sering menjadi titik pertama interaksi masyarakat dengan pemerintah, terutama di daerah pedesaan atau perkotaan yang belum sepenuhnya terlayani oleh teknologi digital.¹⁰

- 2) Sebagai Koordinator Kegiatan Pemerintahan Di Tingkat Bawah.

Camat bertugas mengkoordinasikan program-program pembangunan dari kabupaten/kota ke desa/kelurahan, memastikan bahwa kebijakan nasional dan daerah dapat diimplementasikan secara efektif. Misalnya, dalam program nasional seperti vaksinasi atau bantuan sosial, kecamatan berperan sebagai fasilitator

¹⁰ Kecamatan Sugihwaras et al., "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KANTOR KECAMATAN PASMAH AIR KERUH," 4.12 (2025), 9451-64.

untuk mendistribusikan informasi dan sumber daya masyarakat.¹¹

3) Pengawasan Dan Pembinaan Terhadap Pemerintahan Desa/Kelurahan.

Kantor kecamatan memiliki wewenang untuk mengawasi pelaksanaan tugas kepala desa atau lurah, memastikan bahwa mereka menjalankan urusan pemerintahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ini termasuk pembinaan terhadap aparatur desa, seperti pelatihan dan evaluasi kinerja. Fungsi ini penting untuk mencegah penyimpangan atau korupsi di tingkat lokal.¹²

4) Sebagai Mediator Dalam Penyelesaian Konflik Sosial Dan Administrasi.

Camat sering kali menjadi pihak yang dimintai bantuan untuk menyelesaikan sengketa tanah, pernikahan,

¹¹ Elvis Adam Eva Atu Alhassan et al., “Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah,” *SSRN, Electronic Journal*, 2014.3(2014)<http://www.scielo.org.co/i_arttext 1-7.

¹² Ihsana Elhuluqo et al., “Implementasi Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Satria Kota Bekasi , Jawa Barat,” 2.1 (2016), 22–29.

atau masalah kesejahteraan sosial. Fungsi ini menunjukkan peran kecamatan sebagai lembaga yang mendekatkan pemerintah dengan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan.

2. Gambaran Pegawai Kantor Kecamatan Pasmah Air Keruh

Pegawai kantor Kecamatan Pasmah Air Keruh merupakan aparatur sipil yang menjalankan fungsi administratif dan pelayanan publik di tingkat wilayah kecamatan. Mereka juga berperan sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten dalam mengimplementasikan kebijakan, mengoordinasikan pembangunan, serta memberikan layanan langsung kepada masyarakat.¹³

Secara operasional, tugas kantor kecamatan didukung oleh struktur organisasi yang terdiri dari; Camat

¹³ Anwar Hamid dan Muhammad Zimi, “Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Pasemah Air Keruh Kabupaten Empat Lawang,” *MIMBAR: Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik*, 7.1 (2018), 33 <<https://doi.org/10.32663/jpsp.v7i1.420>>

Sebagai Pimpinan, Sekretaris Kecamatan, Dan beberapa seksi seperti; Kasubag Keungan, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Kesejahteraan Sosial, Dan Kasi Pelayanan Umum.

3. Profil Informan

a) Camat (Pemimpin)

Camat adalah pejabat pemerintah yang memimpin kantor kecamatan, diangkat oleh bupati/walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota. Jabatan ini merupakan perpanjangan tangan pemerintah kabupaten/kota di tingkat kecamatan.

b) Kasi Pelayanan Umum

Kepala seksi yang menangani layanan publik umum, seperti kesehatan, pendidikan, dan ketertiban, Dan bertugas dalam pengorganisasian vaksinasi, pemantauan partisipasi sekolah, dan kerja sama dengan polisi untuk keamanan.

c) Masyarakat Di Pasmah Air Keruh

Masyarakat adalah warga asli kecamatan pasmah air keruh kabupaten empat lawang, yang terdiri dari dua (2) orang yaitu;

1. Bapak Ujang

Sebagai masyarakat asli desa Talang Padang pasmah air keruh yang mana bapak ujang ini berumur 35 tahun, bapak ujang ini juga menjabat sebagai Kepala Dusun (KADUS) di desa talang padang pasmah air keruh.

2. Bapak Simar

Sebagai masyarakat asli desa Tanjung Beringin pasmah air keruh yang mana Bapak Simar ini berumur 33 tahun, dan bapak simar ini adalah petani yang ada di dusun tanjung beringin.