
Perencanaan Strategis Camat untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Cibeber Cianjur Publik

Rachmat Rachmat¹, Neli Yuliawati², Rani Herawati³

Ilmu Pemerintahan, STISIP Guna Nusantara Cianjur

e-mail: rachmatstisipgunanusanantara@gmail.com

*Corresponding author: rachmatstisipgunanusanantara@gmail.com

Informasi Artikel:

Terima: 15-01-2026

Revisi: 20-02-2026

Disetujui: 30-03-2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perencanaan strategis dan kepemimpinan camat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode explanatory research. Unit analisis adalah masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data menggunakan SEM-PLS untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan strategis camat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan kontribusi sebesar 0,557. Kepemimpinan camat juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan kontribusi sebesar 0,414. Secara simultan, kedua variabel mampu menjelaskan sebagian besar variasi kualitas pelayanan publik, yang menunjukkan bahwa faktor manajerial dan kepemimpinan memiliki peran penting dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui perencanaan yang terarah serta kepemimpinan yang efektif dalam mengelola aparatur. Oleh karena itu, penguatan kapasitas perencanaan strategis dan kepemimpinan camat menjadi langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal, responsif, dan berorientasi pada masyarakat.

Kata Kunci: *Perencanaan Strategis, Kepemimpinan Camat, Kualitas Pelayanan Publik, Pelayanan Pemerintah*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of strategic planning and sub-district leadership on the quality of public services at the Cibeber Sub-district Office, Cianjur Regency. A quantitative approach with an explanatory research design was employed. The unit of analysis is the community as service users, with samples selected using purposive sampling. Data were analyzed using SEM-PLS to examine the relationships among variables. The results indicate that the sub-district head's strategic planning has a positive and significant effect on public service quality, with an effect size of 0.557. Leadership also shows a positive and significant effect, with a contribution of 0.414. Collectively, both variables explain a substantial portion of the variation in public service quality, highlighting the critical role of managerial and leadership factors in improving services. These findings confirm that public service quality can be enhanced through well-structured planning and effective leadership in managing public officials. Therefore, strengthening strategic planning capacity and leadership at the sub-district level is essential to achieving more optimal, responsive, and citizen-oriented public services.

Keywords: *Strategic Planning, Sub-district Leadership, Public Service Quality, Public Administration*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator utama kinerja birokrasi karena mencerminkan akuntabilitas dan responsivitas pemerintah terhadap masyarakat (Romero, 2025). Dalam administrasi publik modern, pelayanan tidak lagi sekadar administratif, tetapi menjadi bentuk tanggung jawab negara yang menuntut transparansi dan partisipasi publik (Solechan et al., 2024). Paradigma New Public Service menekankan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan warga secara adil dan inklusif (Decker et al., 2024). Peningkatan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan bebas diskriminasi mendorong penguatan transparansi dan social accountability guna meningkatkan kepercayaan serta mewujudkan birokrasi yang responsif dan berkeadilan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia diperkuat melalui kebijakan desentralisasi dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang memberikan kewenangan luas kepada pemerintah daerah. Secara teoritis, desentralisasi meningkatkan efisiensi karena pemerintah daerah lebih memahami kebutuhan lokal (Amin & Isharyanto, 2022). Namun, implementasinya masih menghadapi kendala kapasitas kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, dan efektivitas perencanaan strategis. Keterbatasan kemampuan institusi, kurangnya pelatihan SDM, serta lemahnya koordinasi antar pemangku kepentingan menjadi hambatan utama. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan terpadu melalui penguatan kelembagaan, peningkatan kapasitas SDM, serta perbaikan perencanaan agar pelayanan publik lebih efektif, efisien, dan berkeadilan (Wahyuli et al., 2024).

Pada level operasional, kecamatan sebagai perangkat daerah memiliki peran penting dalam menjembatani pelayanan antara pemerintah kabupaten dan masyarakat (Moreno-Menéndez et al., 2025). Camat sebagai pimpinan wilayah dituntut tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mampu merumuskan perencanaan strategis yang adaptif dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan (Pegan, 2023). Perencanaan strategis merupakan proses sistematis untuk menentukan arah organisasi, menetapkan prioritas, serta mengalokasikan sumber daya secara efektif dalam menghadapi dinamika lingkungan. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan pimpinan dalam menyusun dan mengimplementasikan perencanaan strategis yang tepat (Torres-Sandoval et al., 2025).

Fenomena empiris di Kantor Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan normatif dan realitas di lapangan. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain masih adanya praktik diskriminasi pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya responsivitas aparatur terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, permasalahan internal organisasi juga terlihat dari belum optimalnya koordinasi, evaluasi kinerja, serta penempatan sumber daya manusia yang tidak sesuai dengan kompetensi (*the right man in the right place*). Kondisi ini mengindikasikan bahwa perencanaan strategis yang dilakukan belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kajian kualitas pelayanan publik umumnya berfokus pada kepuasan masyarakat dan kinerja layanan, khususnya melalui pendekatan digital seperti e-service PTSP (Prasetyo et al., 2023). Studi lain menekankan pemberdayaan komunitas, misalnya melalui posyandu, yang menunjukkan pentingnya peran aktor lokal dalam pelayanan (Yanii et al., 2023). Namun, penelitian

yang mengkaji secara spesifik hubungan perencanaan strategis camat dengan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan masih terbatas. Padahal, camat memiliki peran strategis sebagai fasilitator dan penghubung program pemerintah (Saputra et al.,2023). Hal ini menunjukkan adanya *research gap* yang penting untuk dikaji lebih mendalam. Dari sisi kajian akademik, penelitian mengenai kualitas pelayanan publik telah banyak dilakukan, namun sebagian besar berfokus pada aspek kepuasan masyarakat atau kinerja pelayanan secara umum. Sementara itu, kajian yang secara spesifik mengaitkan perencanaan strategis pimpinan wilayah (camat) dengan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan masih relatif terbatas. Hal ini menunjukkan adanya *research gap* yang penting untuk dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di Indonesia(Susilawati et al.,2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menempatkan perencanaan strategis camat sebagai variabel kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini tidak hanya melihat output pelayanan, tetapi juga menelaah proses manajerial dan kepemimpinan yang mendasarinya. Secara praktis, penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan rekomendasi strategis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan melalui penguatan fungsi perencanaan.

Dengan demikian, urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menjawab permasalahan kualitas pelayanan publik secara komprehensif melalui pendekatan strategis yang berorientasi pada peran kepemimpinan camat. Hal ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan bagi masyarakat.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Perencanaan Strategis Camat

Perencanaan strategis merupakan proses sistematis dalam menentukan arah, tujuan, serta langkah-langkah organisasi untuk mencapai pelayanan yang optimal (Vandersmissen & George, 2023). Dalam konteks pemerintahan kecamatan, camat berperan sebagai aktor kunci dalam merumuskan visi, menetapkan prioritas, serta mengalokasikan sumber daya secara efektif (Gomes et al.,2021). Dalam penelitian ini indikator perencanaan strategis meliputi lima aspek kunci (Slamet et al., 2024): (1) perumusan visi dan misi sebagai arah dan dasar kebijakan organisasi; (2) penetapan tujuan dan prioritas pelayanan untuk memfokuskan sumber daya pada hasil yang optimal; (3)analisis lingkungan internal dan eksternal guna mengidentifikasi peluang dan tantangan; (4)penyusunan program kerja yang sistematis dan terukur sebagai implementasi strategi; (5) evaluasi dan pengendalian kinerja untuk memastikan kesesuaian antara rencana dan pelaksanaan serta mendorong perbaikan berkelanjutan.

Kepemimpinan Camat

Kepemimpinan camat relevan dengan teori kepemimpinan transformasional yang menekankan kemampuan menciptakan visi, memotivasi, dan memberdayakan aparatur untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pemimpin transformasional terbukti mampu meningkatkan kinerja pegawai melalui visi yang inspiratif dan stimulasi intelektual (Ferozi & Chang, 2021). Selain itu, kepemimpinan ini mendorong motivasi intrinsik dan public service motivation yang berdampak pada kualitas layanan. Kepercayaan antara pemimpin dan bawahan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan (Fan et al.,2022). Dengan demikian, kepemimpinan transformasional berperan signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Susilawati et al., 2021). Adapun dalam penelitian ini indikator kepemimpinan efektif meliputi lima aspek (Aquino et al., 2025): (1) kemampuan komunikasi dan koordinasi untuk

membangun hubungan kerja yang adaptif; (2) motivasi dan inspirasi guna meningkatkan kinerja dan komitmen bawahan; (3) pengambilan keputusan yang tepat berbasis informasi dan analisis; (4) penempatan SDM sesuai kompetensi (*the right man in the right place*); (5) pengawasan dan evaluasi kinerja secara konsisten untuk memastikan pencapaian tujuan organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai kemampuan organisasi pemerintah dalam memenuhi harapan masyarakat secara efektif, efisien, dan adil (Liu et al., 2025). Kualitas pelayanan publik adalah refleksi dari sejauh mana persepsi masyarakat atas layanan yang diterima sesuai dengan atau melebihi harapan mereka. Kualitas pelayanan yang baik tercapai bila kesenjangan antara harapan dan persepsi dapat diperkecil atau dihilangkan (Alizadeh et al., 2025). Dengan demikian, organisasi pemerintahan perlu secara berkala mengukur kedua aspek ini secara sistematis melalui instrumen SERVQUAL agar dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan (Wasihun et al., 2024). Indikator kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini berdasarkan SERVQUAL yaitu (Darrmawan et al., 2022): (1) tangibles (ketersediaan dan kualitas sarana prasarana fisik); (2) reliability (kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten); (3) responsiveness (ketanggapan dalam melayani kebutuhan masyarakat); (4) assurance (jaminan profesionalisme dan kepercayaan terhadap layanan); (5) empathy (kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan individu masyarakat). Kelima indikator ini menjadi dasar dalam menilai mutu pelayanan publik secara komprehensif.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Perencanaan Strategis Camat terhadap Kualitas Pelayanan Publik

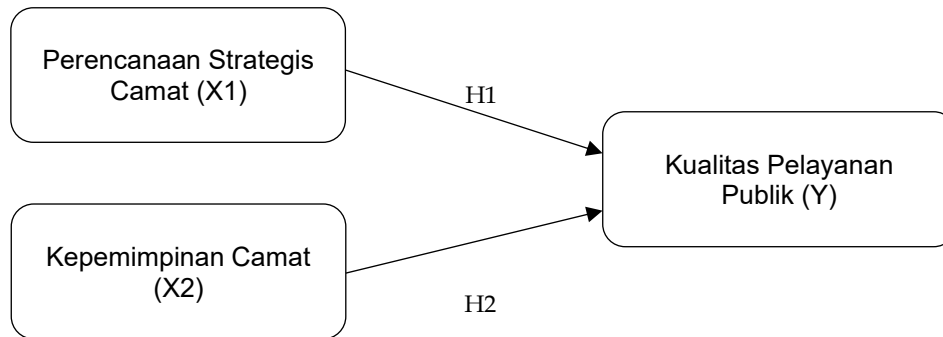
Perencanaan strategis merupakan faktor penting dalam meningkatkan efektivitas organisasi publik melalui perumusan visi dan misi, penetapan tujuan, analisis lingkungan, penyusunan program, serta evaluasi kinerja. Proses ini memungkinkan optimalisasi sumber daya dan peningkatan koordinasi sehingga pelayanan menjadi lebih sistematis dan terukur (Torres-Sandoval et al., 2025). Dalam konteks kecamatan, camat berperan memastikan implementasi berjalan efektif. Perencanaan yang baik mampu meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan kesesuaian prosedur pelayanan. Penelitian menunjukkan organisasi dengan perencanaan strategis yang kuat memiliki kinerja pelayanan lebih baik (Slamet et al., 2024).

H1: Perencanaan strategis camat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Kepemimpinan Camat terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Kepemimpinan camat merupakan faktor penting dalam menggerakkan aparatur untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Teori kepemimpinan transformasional menekankan bahwa pemimpin yang mampu menginspirasi, memotivasi, dan membangun kepercayaan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas pelayanan (Ferozi and Chang, 2021; Fan et al., 2022). Kepemimpinan efektif tercermin dari komunikasi, pengambilan keputusan, motivasi, penempatan SDM, serta pengawasan berkelanjutan. Hal ini menciptakan lingkungan kerja kondusif dan pelayanan yang responsif (Pratama et al., 2024). Selain itu, kepemimpinan mendorong public service motivation (Udin, 2023).

H2: Kepemimpinan camat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

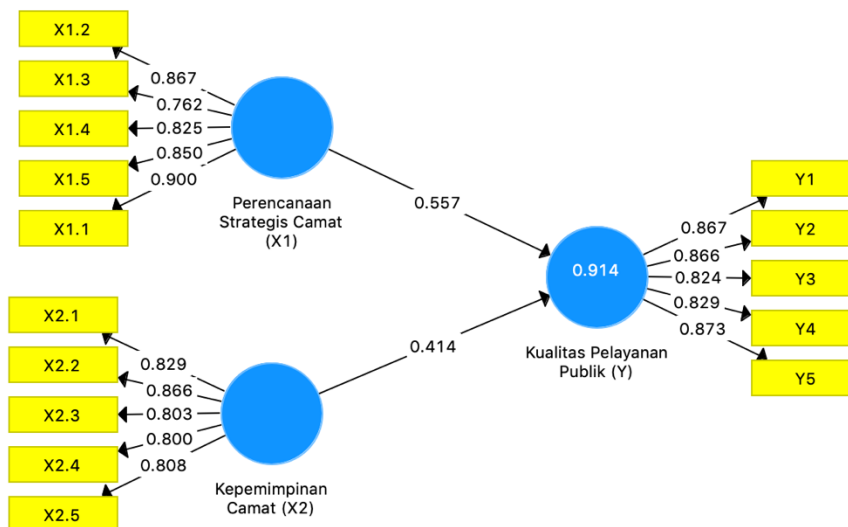
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research, yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel (Setiadi et al., 2025), perencanaan strategis camat dan kepemimpinan camat terhadap kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel secara objektif melalui analisis statistik. Unit analisis penelitian adalah masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Cibeber Kabupaten Cianjur. Populasi mencakup seluruh masyarakat yang pernah atau sedang menerima pelayanan di kantor tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *accidental sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kebetulan, yakni masyarakat yang sedang menerima layanan dan bersedia mengisi kuesioner. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Hair yaitu 5–10 kali jumlah indikator penelitian (Setiadi, 2026). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert (1–5), yang dilengkapi dengan observasi sebagai data pendukung. Kuesioner digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap variabel penelitian. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling–Partial Least Square*), yang sesuai untuk model dengan variabel laten dan jumlah sampel relatif terbatas (Mafriningsianti & Setiadi, 2026). Analisis dilakukan melalui tiga tahap, yaitu uji outer model untuk menilai validitas dan reliabilitas, uji inner model untuk melihat hubungan antar variabel, serta uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh signifikan antar variabel. Secara metodologis, pendekatan ini dinilai tepat karena mampu menjelaskan hubungan struktural secara komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) karena kemampuannya dalam menganalisis model yang kompleks dengan jumlah sampel relatif terbatas. Analisis melibatkan tiga variabel laten dan 15 indikator manifes, mencakup pengujian model pengukuran dan struktural. Uji validitas dilakukan melalui nilai outer loading $\geq 0,70$ (atau minimal 0,60) serta AVE $\geq 0,50$. Sementara itu, reliabilitas instrumen ditentukan berdasarkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang harus $\geq 0,70$ (Prakoso & Setiadi, 2026).



Gambar 2. PLS Algoritma

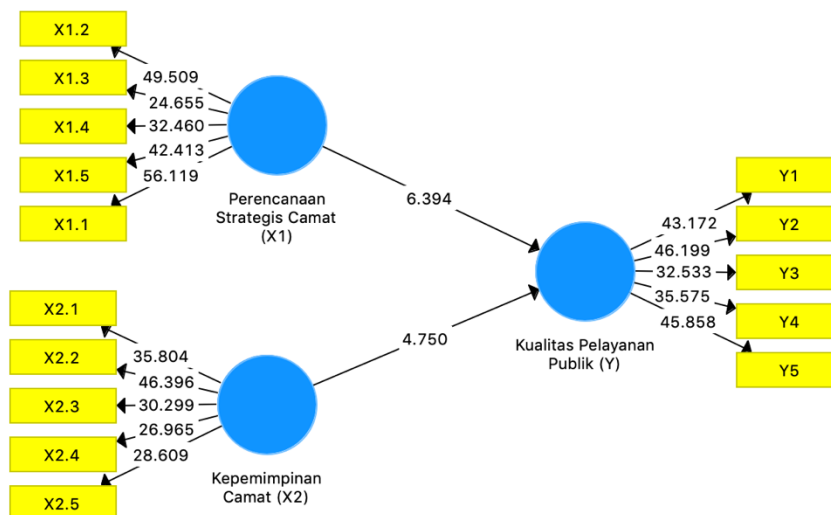
Berdasarkan Gambar 2, Hasil loading faktor menunjukkan seluruh indikator pada variabel X1, X2, dan Y memiliki nilai di atas 0,70, sehingga dapat dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk dengan baik. Indikator pada Perencanaan Strategis Camat (X1) berkisar 0,762–0,900, Kepemimpinan Camat (X2) 0,800–0,866, dan Kualitas Pelayanan Publik (Y) 0,824–0,873, yang menandakan konsistensi konvergen yang kuat. Nilai R-Square sebesar 0,914 menunjukkan bahwa 91,4% variasi Kualitas Pelayanan Publik dapat dijelaskan oleh Perencanaan Strategis dan Kepemimpinan Camat, sedangkan sisanya 8,6% dipengaruhi faktor lain di luar model. Ini menunjukkan model memiliki daya jelaskan sangat kuat.

Tabel 1. AVE dan CA, CR

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Perencanaan Strategis Camat (X1)	0,709	0,897	0,924
Kepemimpinan Camat (X2)	0,675	0,879	0,912
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,726	0,905	0,930

Berdasarkan tabel 1, Hasil pengujian menunjukkan seluruh variabel memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai AVE pada Perencanaan Strategis Camat (0,709), Kepemimpinan Camat (0,675), dan Kualitas Pelayanan Publik (0,726) > 0,50, sehingga dinyatakan memiliki validitas konvergen yang baik. Nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel > 0,70 menunjukkan konsistensi internal yang tinggi. Selain itu, nilai *Composite Reliability* seluruh variabel > 0,70 menegaskan bahwa instrumen penelitian reliabel. Dengan demikian, seluruh konstruk dapat dipercaya dalam mengukur variabel penelitian dan layak digunakan dalam analisis model struktural lebih lanjut.

Evaluasi model struktural dalam PLS dilakukan melalui teknik bootstrapping untuk mengestimasi koefisien jalur dalam menganalisis hubungan antar variabel laten. Metode ini memungkinkan penilaian arah hubungan, kekuatan pengaruh, serta signifikansi statistik secara sistematis (Setiadi et al.,2025). Hasil analisis memberikan dasar inferensial yang kuat dalam pengujian hipotesis serta memvalidasi hubungan kausal secara objektif dan empiris sesuai dengan tujuan penelitian (Setiadi et al.,2025).



Gambar 3. Bootstrapping

Berdasarkan Gambar 3, hasil bootstrapping menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai t-statistik > 1,96, sehingga signifikan dalam merefleksikan konstraknya. Variabel Perencanaan Strategis Camat (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan nilai t-statistik 6,394, sedangkan Kepemimpinan Camat (X2) juga berpengaruh signifikan dengan nilai 4,750. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel eksogen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima secara empiris.

Predictive Relevance

Dalam pendekatan PLS-SEM, nilai Q² digunakan sebagai indikator kemampuan prediktif model terhadap data empiris. Model dinyatakan memiliki relevansi apabila Q² > 0. Nilai di atas 0,25 menunjukkan tingkat prediksi moderat, sedangkan nilai melebihi 0,50 mengindikasikan kemampuan prediksi yang sangat kuat (Mafriningsianti & Setiadi, 2025). Dengan demikian, model mampu menjelaskan variasi konstruk endogen secara akurat dan memiliki relevansi prediktif yang tinggi.

Tabel 2. Q-square

Variabel	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	750,000	257,034	0,657

Berdasarkan Tabel 2, nilai Q² untuk Kualitas Pelayanan Publik sebesar 0,657 menunjukkan kemampuan prediktif model yang sangat kuat, karena melebihi batas 0,50. Dengan

nilai SSO 750,000 dan SSE 257,034, model mampu menjelaskan sebagian besar variasi konstruk endogen. Hal ini menegaskan bahwa model memiliki relevansi prediktif tinggi dan akurat dalam memprediksi kualitas pelayanan publik berdasarkan variabel eksogen yang digunakan.

Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggunakan bootstrapping pada SmartPLS untuk menguji hipotesis secara objektif. Metode ini tidak mensyaratkan distribusi normal dan tetap stabil pada sampel kecil. Melalui koefisien jalur, t-statistic, dan p-value, signifikansi hubungan dapat dianalisis secara akurat sehingga menghasilkan kesimpulan yang reliabel (Setiadi et al.,2025).

Tabel 3. Uji Signifikan Jalur (Path)

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Perencanaan Strategis Camat (X1) -> Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,557	6,394	0,000	Berpengaruh
Kepemimpinan Camat (X2) -> Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,414	4,750	0,000	Berpengaruh

Berdasarkan tabel 3, Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel eksogen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Pertama, pengaruh Perencanaan Strategis Camat (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) memiliki nilai koefisien sebesar 0,557 dengan nilai T-statistics 6,394 dan p-value 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan strategis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, semakin baik perencanaan strategis yang dilakukan camat, maka semakin meningkat kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat. Dengan demikian, H1 diterima.

Kedua, pengaruh Kepemimpinan Camat (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,414 dengan nilai T-statistics 4,750 dan p-value 0,000 ($< 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa kepemimpinan camat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, semakin efektif kepemimpinan camat, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin meningkat. Dengan demikian, H2 diterima.

Secara keseluruhan, hasil ini menegaskan bahwa perencanaan strategis dan kepemimpinan camat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan strategis camat dan kepemimpinan camat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada kapasitas manajerial dan kepemimpinan di tingkat kecamatan. Pertama, pengaruh signifikan perencanaan strategis camat terhadap kualitas pelayanan publik menegaskan pentingnya fungsi perencanaan dalam organisasi publik. Nilai koefisien sebesar 0,557 menunjukkan bahwa perencanaan strategis memiliki kontribusi paling dominan

dibandingkan variabel lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian Torres-Sandoval et al. (2025) yang menyatakan bahwa perencanaan strategis mampu meningkatkan efektivitas organisasi melalui pengelolaan sumber daya yang optimal dan koordinasi yang terarah. Selain itu, Slamet et al. (2024) menemukan bahwa organisasi yang memiliki perencanaan strategis yang baik cenderung menghasilkan kinerja pelayanan yang lebih tinggi karena adanya kejelasan arah, tujuan, dan program kerja. Dalam konteks penelitian ini, perencanaan yang matang membantu aparaturnya dalam memberikan pelayanan yang lebih sistematis, cepat, dan sesuai prosedur.

Kedua, kepemimpinan camat juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan koefisien sebesar 0,414. Temuan ini memperkuat teori kepemimpinan transformasional yang menekankan pentingnya peran pemimpin dalam memotivasi, mengarahkan, dan membangun kepercayaan aparaturnya. Penelitian Ferozi dan Chang (2021) serta Fan et al. (2022) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang inspiratif mampu meningkatkan kinerja pegawai dan kualitas layanan melalui peningkatan motivasi dan komitmen kerja. Selain itu, Pratama et al. (2024) menegaskan bahwa kepemimpinan yang efektif menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendorong pelayanan yang responsif. Dalam penelitian ini, kepemimpinan camat yang baik tercermin dari kemampuan komunikasi, pengambilan keputusan, serta pengawasan yang berkelanjutan, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kombinasi antara perencanaan strategis dan kepemimpinan yang efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Temuan ini juga memperkuat penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh aspek manajerial dan kepemimpinan, bukan hanya oleh sistem atau teknologi pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas perencanaan dan kepemimpinan camat menjadi langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkeadilan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajerial dan kepemimpinan camat dalam mengelola organisasi pemerintahan. Perencanaan strategis yang disusun secara sistematis mampu memberikan arah yang jelas bagi aparaturnya dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Kejelasan visi, tujuan, serta program kerja yang terencana dengan baik menjadikan proses pelayanan lebih terstruktur, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, kepemimpinan camat memiliki peran penting dalam menggerakkan dan memotivasi aparaturnya agar mampu bekerja secara optimal. Kepemimpinan yang efektif tercermin dari kemampuan dalam berkomunikasi, mengambil keputusan, memberikan arahan, serta melakukan pengawasan terhadap kinerja bawahan. Dengan adanya kepemimpinan yang baik, tercipta lingkungan kerja yang kondusif dan berorientasi pada pelayanan, sehingga aparaturnya lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga oleh kualitas perencanaan dan

kepemimpinan yang dijalankan oleh camat. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik, adil, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan perlu difokuskan pada penguatan kapasitas perencanaan strategis serta pengembangan kepemimpinan camat. Hal ini penting agar pelayanan yang diberikan mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin dinamis serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alizadeh, Tara, Noveiry, Marzieh Jahani Sayad, Karkhah, Samad, Leyli, Ehsan Kazemnezhad, Kohan, Kobra Salami, & Vajargah, Pooyan Ghorbani. (2025). Service Quality in Iranian Hospitals From Patients' Perspectives Based on the SERVQUAL Model: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Health Science Reports*, 8(1), e70362. <https://doi.org/10.1002/hsr2.70362>
- Amin, Rizal Irvan, & Isharyanto, Isharyanto. (2022). Asymmetrical sequential decentralization: Resetting the paradigm of regional autonomy. *Journal of Governance and Regulation*, 11(4), 24–32. <https://doi.org/10.22495/jgrv11i4art3>
- Aquino, Marion Koreen Andrea, Bumacod, Alicia Mae, Calapine, Arizzandra Gerriz, Yaco, Jan Marie Therese, Dimailig, Margaret Luz, Amores, Avon Pearl, & Francisco, Joseph. (2025). Interpersonal and intrapersonal leadership competencies: an interpretative phenomenological analysis on effective leadership strategies. *Frontiers in Psychology*, 16, 1553620. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1553620>
- Cruz Romero, Roberto. (2025). Public participation and transparency: Does open governance promote inclusion and accountability? *JeDEM - EJournal of EDemocracy and Open Government*, 17(2), 31–64. <https://doi.org/10.29379/jedem.v17i2.963>
- Darmawan, Didit, Issalillah, Fayola, Khayru, Rafadi Khan, Herdiyana, Andi Raina Ananda, Putra, Arif Rachman, Mardikaningsih, Rahayu, & Sinambela, Ella Anastasya. (2022). BPJS Patients Satisfaction Analysis Towards Service Quality of Public Health Center in Surabaya. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 18(4), 124–131. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v18i4.19773>
- Decker, Marie Christin, Wegner, Laila, & Leicht-Scholten, Carmen. (2024). Procedural fairness in algorithmic decision-making: the role of public engagement. *Ethics and Information Technology*, 27(1). <https://doi.org/10.1007/s10676-024-09811-4>
- Fan, Lisan, Feng, Cailing, Robin, Mulyadi, & Huang, Xiaoyu. (2022). Transformational leadership and service performance for civil servants of public organizations in China: a two-path mediating role of trust. *Chinese Management Studies*, 17(1), 215–230. <https://doi.org/10.1108/cms-02-2021-0050>
- Ferozi, Seyawash, & Chang, Yongjin. (2021). "Transformational Leadership and its Impact on Employee Performance: Focus on Public Employees in Afghanistan." *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 63 E, 49–68. <https://doi.org/10.24193/tras.63e.3>

- Gomes, Ricardo C., Osborne, Stephen P., & Lisboa, Erika. (2021). The Myth of Mayoral Leadership in Local Government Resource Allocation: A Multilevel Analysis with Brazilian Municipalities. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 32(3), 561-575. <https://doi.org/10.1093/jopart/muab049>
- Liu, Jing, Kuai, Xinru, & Wang, Pohsun. (2025). Research on the tourism service quality evaluation of Gongbei Lingnan community under the perspective of SERVQUAL theory. *Frontiers in Sustainable Cities*, 6. <https://doi.org/10.3389/frsc.2024.1502234>
- Mafriningsianti, Evi, & Setiadi, Sandi. (2025). Transformation of Smes in West Java: Building National Economic Resilience Through Digital Innovation. *Branding: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2 SE-Articles), 1-24. <https://doi.org/10.15575/jb.v4i2.51590>
- Mafriningsianti, Evi, & Setiadi, Sandi. (2026). *Optimizing Community Participation to Strengthen Collaborative Governance In Addressing Urban Issues In Bekasi*. 3(3).
- Moreno-Menéndez, Fabricio Miguel, Aguado-Riveros, Uldarico Inocencio, Hadi-Mohamed, Mohamed Mehdi, Tapia-Silguera, Ruben Darío, Silva-Infantes, Manuel, Vía Y Rada-Vittes, José Francisco, Huaynate-Espejo, Luis Ángel, & González-Prida, Vicente. (2025). Organizational Commitment and Administrative Management in Public Service Delivery: Evidence from an Emerging Governance Context. *Administrative Sciences*, 15(6), 231. <https://doi.org/10.3390/admsci15060231>
- Pegan, Andreja. (2023). Strategic planning for local government co-creation: Evidence from Croatia and Slovenia. *Southeast European and Black Sea Studies*, 24(4), 673-698. <https://doi.org/10.1080/14683857.2023.2190004>
- Prakoso, Sugih, & Setiadi, Sandi. (2026). *Data-Driven Strategy: How Big Data Saves Tourist Destinations From Environmental Degradation*. 2(2), 404-415.
- Prasetyo, Aji, Irawan, Deny, Sensuse, Dana Indra, Lusa, Sofian, Wibowo, Prasetyo Adi, & Yulfitri, Alivia. (2023). Evaluation of e-Service Quality Impacts Customer Satisfaction: One-Gate Integrated Service Application in Indonesian Weather Agency. *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 14(1). <https://doi.org/10.14569/ijacsa.2023.0140116>
- Saputra, Trio, Yandra, Aleksander, Husna, Khuriyatul, Sufi, Wasiah, & Eka, Eka. (2023). Assistance for the Climate Village Program in Pekanbaru City. *ETHOS: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 11(1), 1-9. <https://doi.org/10.29313/ethos.v11i1.8116>
- Setiadi, Sandi. (2026). *Enhancing Customer Loyalty : The Mediating Effect of Experience on Usability , Security , and Content Quality with Digital Literacy Moderation*. 14(1), 1513-1526. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v14i1.4909>
- Setiadi, Sandi, Alhidayatullah, & Maulana, Rizky. (2025). The Role of Collaboration in Overcoming MSME Challenges: Model Analysis to Improve Competitiveness and Sustainability. *International Journal of Science and Society*, 7(3 SE-Articles). <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v7i3.1520>

- Setiadi, Sandi, Maulana, Rizky, & Adah, Eva Fathussya. (2025). *Strategi Digital Shopee Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Fashion Melalui Kesadaran Merek Sebagai Mediator*. 1, 19–41.
- Setiadi, Sandi, Maulana, Rizky, & Hidayat, Sarip. (2025). Dampak Pungutan Desa terhadap Aset dan Perekonomian Masyarakat. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail Universitas Muhammadiyah Sukabumi*, 6(2), 160–180. <https://doi.org/10.37150/jimat.v6i2.3732>
- Setiadi, Sandi, Widyastuti, Sri, Zulkifli, & Darmansyah. (2025). Sustainable nature tourism transformation: The strategic role of green tourism in West Java. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(3), 1544–1569. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i3.5599>
- Slamet, Slamet, Ridho, Ali, Marno, Marno, & Yuli Efiyanti, Alfiana. (2024). Impact of mission and vision on academic services mediated by governance and human resources in higher education institutions of Indonesia. *Problems and Perspectives in Management*, 22(1), 477–490. [https://doi.org/10.21511/ppm.22\(1\).2024.38](https://doi.org/10.21511/ppm.22(1).2024.38)
- Solechan, Solechan, Cahya, Kadek, & Wibawa, Susila. (2024). Enhancing Information Transparency for Effective Governance: A Study on Government Procurement in Indonesia. *Pakistan Journal of Criminology*, (16.2), 873–886. <https://doi.org/10.62271/pjc.16.2.873.886>
- Susilawati, Dwi Mardiana, Suryanto, Suryanto, & Windijarto, Windijarto. (2021). Transforming the digital leadership to improve public service performance in the COVID-19 outbreak. *Economic Annals-XXI*, 188(3–4), 31–38. <https://doi.org/10.21003/ea.v188-04>
- Torres-Sandoval, Alan Jesús, Tavera-Cortés, María Elena, Acevedo-Ortiz, Marco Aurelio, & Ortiz-Hernández, Yolanda Donají. (2025). Transparency, Governance, and Public Service Management: Challenges of Citizen Participation in Ecatepec de Morelos. *Administrative Sciences*, 15(4), 144. <https://doi.org/10.3390/admsci15040144>
- Vandersmissen, Laure, & George, Bert. (2023). Strategic planning in public organizations: reviewing 35 years of research. *International Public Management Journal*, 27(4), 633–658. <https://doi.org/10.1080/10967494.2023.2271901>
- Wahyuli, Ririn Anugrah, Haning, Muh Thahir, & Lambali, Suryadi. (2024). Capacity Building Challenges in Human Resource Development in Village Community Empowerment Organizations. *International Journal of Religion*, 5(11), 5721–5729. <https://doi.org/10.61707/eyn9c979>
- Wasihun, Girmachew Admasu, Addise, Mesfin, Nega, Adiam, Kifle, Awgichew, Taye, Girma, & Gebrekidan, Amanuel Yosef. (2024). Gap analysis of service quality and associated factors at the oncology center of Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia, 2022: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 14(1), e078239. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-078239>
- Yani, F., Shah, M., Retno, W., & Luqman, P. (2023). Access and utilization of health services improved by trained posyandu cadres in rural Indonesia. *European Journal of Public Health*, 33(Suppl 2). <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckad160.805>