



PERAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN KECAMATAN CUGENANG KABUPATEN CIANJUR

Rachmat Rachmat¹, Tantan Nurhasan², Mylda Noor Kamalia³

^{1,2,3} Ilmu Pemerintahan, STISIP Guna Nusantara Cianjur

e-mail: rachmatstisipgunanusantara@gmail.com

*Corresponding author: rachmatstisipgunanusantara@gmail.com

ABSTRAK

Informasi Artikel:

Terima: 04-03-2025

Revisi: 10-03-2025

Disetujui: 08-04-2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan Camat dan kualitas pelayanan aparatur terhadap efektivitas pelayanan perizinan di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis explanatory research, serta unit analisis masyarakat sebagai penerima layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan Camat berperan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan melalui kemampuan dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan mengawasi aparatur. Di sisi lain, kualitas pelayanan aparatur menjadi faktor yang lebih dominan dalam menentukan keberhasilan pelayanan perizinan, terutama dalam aspek responsivitas, profesionalisme, transparansi, dan kepuasan masyarakat. Sinergi antara kepemimpinan yang efektif dan kualitas aparatur yang tinggi terbukti mampu menciptakan pelayanan yang lebih optimal, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model pelayanan publik berbasis kepemimpinan lokal, serta implikasi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.

Kata kunci: *Kepemimpinan Camat, Kualitas Pelayanan Aparatur, Efektivitas Pelayanan Perizinan, Pelayanan Publik,*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of sub-district head (Camat) leadership and the quality of civil servant services on the effectiveness of licensing services in Cugenang Sub-district, Cianjur Regency. The research employs a quantitative approach with explanatory research design, using the community as the unit of analysis. Data were collected through questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Square (SEM-PLS). The results indicate that the leadership of the Camat plays an important role in improving service effectiveness through the ability to direct, coordinate, and supervise administrative staff. Meanwhile, the quality of public service delivered by civil servants is a more dominant factor in determining the success of licensing services, particularly in terms of responsiveness, professionalism, transparency, and community satisfaction. The synergy between effective leadership and high-quality service delivery contributes to more optimal,



efficient, and community-oriented public services. This study provides theoretical contributions to the development of public service models based on local leadership and practical implications for local governments in improving licensing service quality.

Keywords: *Camat Leadership, Service Quality of Civil Servants, Effectiveness of Licensing Services, Public Service.*

PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa tujuan utama Negara Republik Indonesia adalah mewujudkan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa (Solechan et al., 2024). Amanat tersebut mengandung implikasi bahwa negara memiliki tanggung jawab fundamental dalam menyediakan pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan merata kepada seluruh warga negara (Aryani et al., 2023). Dalam perspektif administrasi publik modern, kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama efektivitas penyelenggaraan pemerintahan (Frinaldi et al., 2023). Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya sistem pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel.

Pembukaan UUD 1945 menegaskan bahwa negara bertanggung jawab mewujudkan kesejahteraan umum melalui pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan merata. Hal ini diperkuat oleh UU No. 25 Tahun 2009 yang menekankan pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Secara konseptual, pelayanan publik menjadi indikator efektivitas pemerintahan dan implementasi prinsip good governance (Mafriningsianti & Setiadi, 2026). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan wujud nyata pemenuhan amanat konstitusi dalam pembangunan nasional berkelanjutan (Kridasakti et al., 2025).

Pembukaan UUD 1945 menegaskan tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan umum melalui pelayanan publik yang berkualitas, adil, dan merata. Dalam administrasi publik modern, kualitas pelayanan menjadi indikator efektivitas pemerintahan. Hal ini diperkuat oleh UU No. 25 Tahun 2009 yang menekankan pelayanan yang responsif, transparan, dan akuntabel (Suganda & Suganda, 2024). Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan implementasi nyata amanat konstitusi dalam mewujudkan good governance dan kesejahteraan masyarakat (Solechan et al., 2024).

Seiring dengan implementasi otonomi daerah pascareformasi melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah diberikan kewenangan luas untuk mengelola urusan pemerintahan, termasuk pelayanan publik (Amin & Isharyanto, 2022). Kebijakan ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pendekatan desentralisasi. Otonomi daerah diarahkan untuk meningkatkan pelayanan publik, memberdayakan masyarakat, serta mendorong partisipasi dalam pembangunan (Setiadi et al., 2025). Namun demikian, dalam praktiknya, berbagai penelitian menunjukkan bahwa

implementasi kebijakan ini belum sepenuhnya menghasilkan pelayanan publik yang optimal (Syarif, 2023).

Fenomena empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan di tingkat kecamatan, masih menghadapi berbagai kendala. Di Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur, misalnya, hasil prasurvei mengindikasikan bahwa pelayanan perizinan belum berjalan secara efektif. Hal ini tercermin dari lamanya waktu penyelesaian pelayanan, kurangnya transparansi biaya, prosedur yang belum sederhana, serta rendahnya responsivitas aparaturnya terhadap kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan realitas pelayanan yang diterima.

Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh regulasi atau sistem administratif semata, tetapi juga oleh faktor kepemimpinan. Dalam konteks ini, peran Camat sebagai pimpinan wilayah memiliki posisi strategis dalam mengoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan publik. Namun demikian, *research gap* muncul dari fakta bahwa sebagian besar penelitian terdahulu lebih menekankan pada aspek sistem pelayanan atau birokrasi, sementara peran kepemimpinan Camat sebagai faktor determinan dalam efektivitas pelayanan perizinan masih relatif terbatas dikaji secara empiris, khususnya pada level kecamatan (Iddrisu, 2025; Liu et al., 2023; Susilawati et al., 2021).

Penelitian ini menawarkan kebaharuan (*novelty*) dengan mengkaji peran kepemimpinan Camat sebagai variabel eksogen utama, yang dipadukan dengan variabel eksogen lainnya yaitu kapasitas aparaturnya atau kualitas sumber daya manusia, dalam mempengaruhi variabel endogen berupa efektivitas pelayanan perizinan. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model pelayanan publik berbasis kepemimpinan lokal, serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel, maka diperlukan kepemimpinan yang efektif dan kapasitas aparaturnya yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk memberikan solusi berbasis ilmiah dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kepemimpinan Camat

Kepemimpinan Camat merupakan kemampuan pemimpin kecamatan dalam memengaruhi, mengarahkan, dan mengoordinasikan aparaturnya guna mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif dan efisien (Danso & Opoku, 2025). Kepemimpinan ini mencakup pengambilan keputusan strategis, komunikasi, serta pengelolaan sumber daya untuk meningkatkan kinerja organisasi pemerintahan. Dalam sektor publik, kepemimpinan yang efektif terbukti mampu meningkatkan kinerja organisasi sekaligus mendorong inovasi pelayanan

(Haricharan, 2023). Selain itu, transparansi dan akuntabilitas menjadi elemen penting dalam memastikan keberhasilan pelayanan public (Torres-Sandoval et al.,2025). Indikator kepemimpinan Camat dalam penelitian ini meliputi (Saputra et al., 2023) : (1) kejelasan kebijakan pelayanan perizinan; (2) ketegasan dalam pengambilan keputusan; (3) kemampuan mengoordinasikan aparatur; (4) efektivitas pengawasan terhadap pelayanan; (5)komitmen terhadap kepuasan masyarakat. Kelima indikator ini mencerminkan peran strategis Camat dalam memastikan pelayanan publik berjalan optimal, responsif, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Aparatur

Kualitas pelayanan aparatur merupakan tingkat keunggulan pelayanan ASN dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Darmayanti et al.,2023). Kualitas ini dipengaruhi oleh motivasi pelayanan publik, efikasi diri, dan kompetensi ASN yang berdampak pada peningkatan kinerja. Selain itu, sikap melayani, profesionalisme, etika kerja, dan tanggung jawab menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi masyarakat (Tuan et al.,2023). Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kecepatan, keteraturan, dan transparansi layanan. Dalam era digital, adaptasi teknologi meningkatkan responsivitas pelayanan. Kepuasan masyarakat muncul ketika pelayanan sesuai atau melebihi harapan (Chen et al., 2022).

Indikator kualitas pelayanan aparatur dalam peneitian ini meliputi (Song & Elftman, 2023) : (1) motivasi pelayanan; (2) kompetensi aparatur; (3) responsivitas ; (4) profesionalisme; (5) etika pelayanan; (6) transparansi pelayanan; (7) kedisiplinan; (8) akuntabilitas. Seluruh indikator tersebut mencerminkan bagaimana kinerja ASN dinilai oleh masyarakat dalam hal kesungguhan, kemampuan, kecepatan, ketepatan, sikap, keterbukaan, konsistensi, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Efektivitas Pelayanan Perizinan

Efektivitas pelayanan perizinan merupakan tingkat keberhasilan pelayanan dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, dan memuaskan masyarakat (Artyukhov et al., 2024). Transparansi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan publik serta mengurangi praktik korupsi dalam pelayanan. Selain itu, penerapan teknologi informasi mampu mempercepat proses, meningkatkan keamanan data, dan kualitas layanan (Maureal et al., 2025). Hal ini berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public. Dengan demikian, efektivitas pelayanan perizinan tidak hanya dilihat dari kecepatan, tetapi juga transparansi dan akuntabilitas layanan. Dalam penelitian ini indikator efektivitas pelayanan perizinan meliputi (Marin-Garcia et al.,2024) : (1) kecepatan pelayanan izin ; (2) ketepatan penyelesaian izin; (3) transparansi pelayanan; (4) kemudahan alur pelayanan; (5) aksesibilitas layanan; (6) Keamanan dan kepastian hukum;; (7) konsistensi pelayanan; (8) kepuasan masyarakat

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kepemimpinan Camat terhadap Efektivitas Pelayanan Perizinan

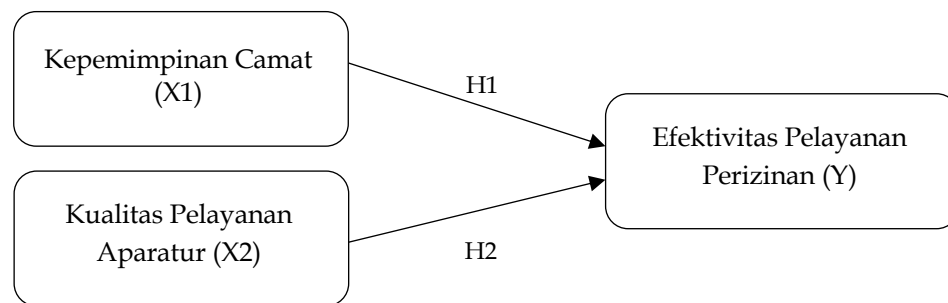
Kepemimpinan Camat memiliki peran strategis dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan mengawasi aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepemimpinan yang efektif mampu menciptakan sistem pelayanan yang terstruktur, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan publik yang kuat berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi dan kualitas layanan (Danso & Opoku, 2025; Haricharan, 2023). Dengan demikian, semakin baik kepemimpinan Camat, maka semakin tinggi efektivitas pelayanan perizinan.

H1: Kepemimpinan Camat berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan perizinan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Aparatur terhadap Efektivitas Pelayanan Perizinan

Kualitas pelayanan aparatur mencerminkan kemampuan ASN dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan profesional. Tingginya kompetensi, responsivitas, serta etika pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan keberhasilan layanan publik (Darmayanti et al., 2023; Tuan et al., 2023). Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan aparatur, maka semakin tinggi efektivitas pelayanan perizinan.

H2: Kualitas pelayanan aparatur berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan perizinan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal (Prakoso & Setiadi, 2026), antara kepemimpinan Camat dan kualitas pelayanan aparatur terhadap efektivitas pelayanan perizinan. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik (Setiadi & Ginanjar, 2024). Unit analisis dalam penelitian ini

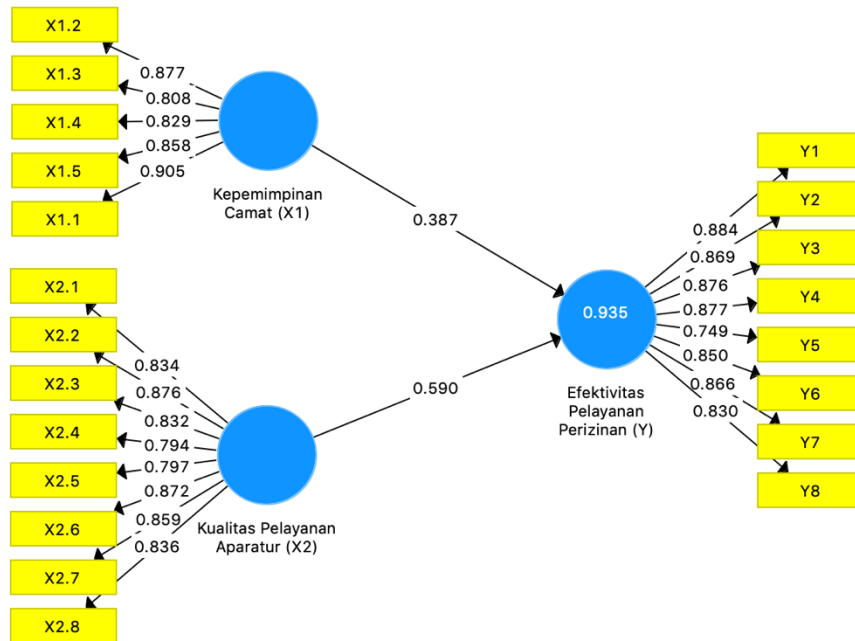
adalah masyarakat sebagai penerima layanan perizinan di Kantor Kecamatan Cugenang Kabupaten Cianjur. Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat yang pernah mengurus perizinan di kecamatan tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu (Mafriningsianti & Setiadi, 2026), seperti pernah menerima layanan perizinan.

Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Hair, yaitu 5–10 kali jumlah indikator penelitian. Jumlah indikator dalam penelitian ini adalah 21, sehingga diperoleh ukuran sampel $21 \text{ indikator} \times 5 = 105$ responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert 1–5, yang digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap variabel kepemimpinan Camat, kualitas pelayanan aparatur, dan efektivitas pelayanan perizinan. Analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS). Tahapan analisis meliputi uji outer model untuk menguji validitas dan reliabilitas indikator, serta uji inner model untuk menganalisis hubungan antarvariabel dan menguji hipotesis penelitian (Setiadi et al., 2025). Pendekatan SEM-PLS dipilih karena mampu menganalisis model yang kompleks dengan jumlah indikator yang cukup banyak serta sesuai untuk penelitian berbasis persepsi masyarakat. Metode ini juga bersifat prediktif dan tidak menuntut asumsi distribusi data yang ketat, sehingga relevan digunakan dalam penelitian sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menerapkan metode Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares (SEM-PLS) karena efektif untuk menganalisis model yang kompleks meskipun menggunakan jumlah sampel yang relatif terbatas. Model penelitian melibatkan tiga variabel laten dengan total 15 indikator manifes, yang dianalisis melalui pengujian model pengukuran dan model struktural. Validitas konstruk dievaluasi menggunakan nilai outer loading $\geq 0,70$ atau minimal 0,60, serta nilai Average Variance Extracted (AVE) $\geq 0,50$. Sementara itu, reliabilitas instrumen diukur melalui nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha yang masing-masing harus mencapai $\geq 0,70$ sebagai kriteria kelayakan instrumen penelitian (Setiadi et al., 2025)



Gambar 2. PLS Algoritma

Berdasarkan gambar 2, hasil loading faktor menunjukkan seluruh indikator memiliki nilai di atas 0,70, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen dan dinyatakan layak merepresentasikan masing-masing konstruk. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki kualitas pengukuran yang baik. Nilai R-square sebesar 0,935 pada variabel efektivitas pelayanan perizinan menunjukkan bahwa 93,5% variansi dapat dijelaskan oleh kepemimpinan Camat dan kualitas pelayanan aparatur, sedangkan sisanya 6,5% dipengaruhi faktor lain di luar model.

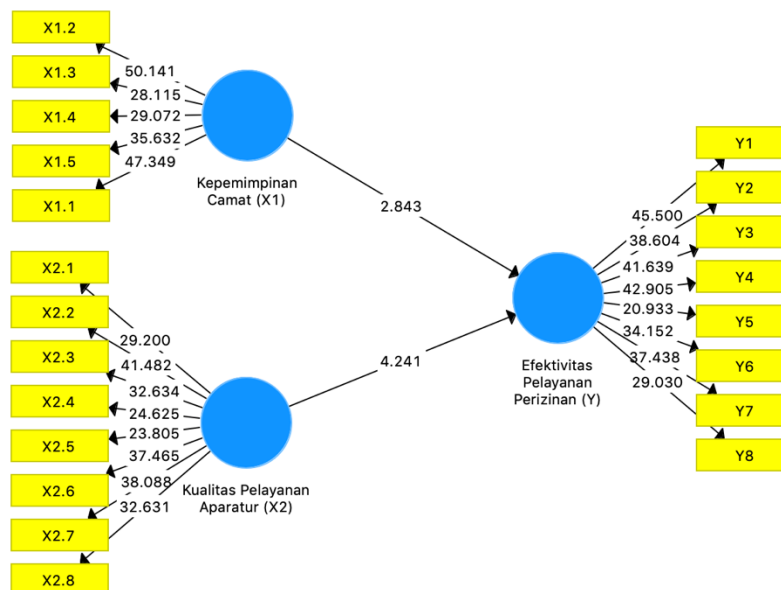
Tabel 1. AVE dan CA, CR

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Efektivitas Pelayanan Perizinan (Y)	0,724	0,945	0,954
Kepemimpinan Camat (X1)	0,733	0,908	0,932
Kualitas Pelayanan Aparatur (X2)	0,702	0,939	0,950

Berdasarkan tabel 1. hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Nilai Average Variance Extracted (AVE) untuk semua variabel berada di atas 0,50, yaitu Efektivitas Pelayanan Perizinan (0,724), Kepemimpinan Camat (0,733), dan Kualitas Pelayanan Aparatur (0,702), sehingga dinyatakan valid secara konvergen. Selain itu, nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability seluruh variabel juga melebihi 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal dan

reliabilitas yang sangat baik. Dengan demikian, seluruh konstruk layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Evaluasi model struktural dalam pendekatan PLS dilakukan dengan menggunakan teknik bootstrapping untuk memperoleh estimasi koefisien jalur antar variabel laten. Teknik ini memungkinkan peneliti menilai arah hubungan, besar kecilnya pengaruh, serta tingkat signifikansi secara lebih sistematis dan akurat (Maulana et al., 2025). Melalui prosedur ini, hasil analisis mampu memberikan landasan inferensial yang kuat dalam pengujian hipotesis penelitian. Selain itu, bootstrapping juga berperan penting dalam memvalidasi hubungan kausal antar variabel secara objektif dan berbasis data empiris, sehingga kesimpulan yang dihasilkan sesuai dengan tujuan dan kerangka penelitian yang telah ditetapkan (Maulana et al., 2025b).



Gambar 3. Bootstrapping

Berdasarkan gambar 3, hasil bootstrapping menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai t-statistic di atas 1,96, sehingga signifikan dalam merefleksikan konstruksya. Pada model struktural, kepemimpinan Camat (X1) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan perizinan dengan nilai t sebesar 2,843. Sementara itu, kualitas pelayanan aparatur (X2) memiliki pengaruh lebih kuat dengan nilai t sebesar 4,241. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel berpengaruh signifikan, dengan kualitas pelayanan aparatur sebagai faktor dominan.

Predictive Relevance

Dalam metode PLS-SEM, nilai Q² digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model terhadap data empiris. Model dianggap memiliki relevansi prediktif apabila nilai Q² lebih besar dari nol. Nilai Q² di atas 0,25 menunjukkan kemampuan prediksi pada tingkat moderat, sedangkan nilai di atas 0,50 mencerminkan kemampuan prediksi yang sangat kuat (Maulana et al.,2025). Oleh karena itu, semakin tinggi nilai Q², semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variasi konstruk endogen secara akurat.

Tabel 2. Q-square

Variabel	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Efektivitas Pelayanan Perizinan (Y)	840,000	278,796	0,668

Berdasarkan tabel 2., nilai Q² untuk variabel Efektivitas Pelayanan Perizinan (Y) sebesar 0,668, yang diperoleh dari perhitungan $1 - (SSE/SSO)$. Nilai ini lebih besar dari 0,50, sehingga menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat. Artinya, model mampu menjelaskan variasi konstruk efektivitas pelayanan perizinan secara akurat dan memiliki relevansi prediktif yang tinggi terhadap data empiris.

Pengujian Hipotesis

Penelitian ini memanfaatkan teknik bootstrapping pada SmartPLS untuk menguji hipotesis secara objektif dan akurat. Metode ini tidak memerlukan asumsi distribusi normal serta tetap andal digunakan pada ukuran sampel yang relatif kecil. Melalui analisis koefisien jalur, nilai t-statistic, dan p-value, hubungan antarvariabel dapat diuji secara tepat sehingga menghasilkan kesimpulan penelitian yang valid dan reliabel (Setiadi et al., 2025a).

Tabel 3. Uji Signifikan Jalur (Path)

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kepemimpinan Camat (X1) -> Efektivitas Pelayanan Perizinan (Y)	0,387	2,843	0,005	Berpengaruh
Kualitas Pelayanan Aparatur (X2) -> Efektivitas Pelayanan Perizinan (Y)	0,590	4,241	0,000	Berpengaruh

Berdasarkan tabel 3, hasil analisis menunjukkan bahwa Kepemimpinan Camat (X1) memiliki koefisien jalur sebesar 0,387 dengan nilai t-statistic 2,843 dan p-value 0,005. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh X1 terhadap efektivitas pelayanan perizinan bersifat positif dan signifikan, karena t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05. Dengan demikian, hipotesis H1 diterima, yang berarti kepemimpinan Camat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan perizinan.

Sementara itu, Kualitas Pelayanan Aparatur (X2) memiliki koefisien jalur sebesar 0,590 dengan nilai t-statistic 4,241 dan p-value 0,000. Hasil ini menunjukkan pengaruh yang positif dan lebih kuat dibandingkan X1, serta signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis H2 diterima, yang berarti kualitas pelayanan aparatur berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan perizinan. Secara keseluruhan, kedua variabel eksogen berpengaruh signifikan, dengan kualitas pelayanan aparatur sebagai faktor dominan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Camat (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan perizinan dengan nilai koefisien sebesar 0,387, t-statistic 2,843, dan p-value 0,005. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas kepemimpinan Camat, maka semakin meningkat efektivitas pelayanan perizinan. Kepemimpinan yang mampu memberikan arahan yang jelas, melakukan pengawasan, serta membangun koordinasi yang baik terbukti berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan penelitian Danso & Opoku (2025) yang menyatakan bahwa kepemimpinan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas layanan. Selain itu, Haricharan (2023) juga menegaskan bahwa kepemimpinan yang efektif mampu mendorong inovasi dan meningkatkan responsivitas pelayanan.

Sementara itu, Kualitas Pelayanan Aparatur (X2) memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap efektivitas pelayanan perizinan dengan nilai koefisien sebesar 0,590, t-statistic 4,241, dan p-value 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aparatur merupakan faktor dominan dalam menentukan keberhasilan pelayanan perizinan. Tingginya kompetensi, responsivitas, profesionalisme, serta etika pelayanan ASN berperan besar dalam menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan masyarakat. Temuan ini didukung oleh penelitian Darmayanti et al. (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi dan motivasi ASN berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian Tuan et al. (2023) juga menemukan bahwa sikap melayani, tanggung jawab, dan etika kerja aparatur menjadi determinan utama kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, kedua variabel eksogen terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan perizinan, dengan kontribusi yang lebih besar berasal dari kualitas pelayanan aparatur. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kepemimpinan memiliki peran strategis, keberhasilan implementasi pelayanan sangat ditentukan oleh kinerja aparatur sebagai pelaksana di lapangan. Oleh karena itu, sinergi antara kepemimpinan yang efektif dan kualitas aparatur yang tinggi menjadi kunci utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan Camat memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan di tingkat kecamatan. Kepemimpinan yang mampu memberikan arahan yang jelas, mengambil keputusan secara tepat, serta melakukan pengawasan yang konsisten terbukti mendorong terciptanya pelayanan yang lebih terorganisir, responsif, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Peran strategis Camat sebagai pemimpin wilayah menjadi kunci dalam memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan dengan baik dan terarah. Selain itu, kualitas pelayanan aparatur juga menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perizinan. Aparatur yang memiliki kompetensi, profesionalisme, serta sikap melayani yang baik mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan bagi masyarakat. Kedisiplinan, transparansi, serta tanggung jawab aparatur dalam menjalankan tugasnya turut memperkuat



kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Secara keseluruhan, efektivitas pelayanan perizinan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur yang ada, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas kepemimpinan dan kinerja aparatur sebagai pelaksana di lapangan. Sinergi antara kepemimpinan yang efektif dan kualitas pelayanan aparatur yang tinggi menjadi faktor utama dalam menciptakan pelayanan publik yang optimal. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan perizinan perlu difokuskan pada penguatan kapasitas kepemimpinan serta pengembangan kompetensi aparatur secara berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan yang lebih berkualitas dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- 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>
- Artyukhov, Artem, Yehorova, Yuliia, Lyeonov, Serhiy, Tykhonchuk, Lesia, Vasylyshen, Yuriy, Drozd, Serhii, & Reshetniak, Yaroslav. (2024). Interrelations between transparency of local authorities and corruption: Evidence from municipal surveys in Ukrainian regional cities. *Public and Municipal Finance*, 13(2), 168–181. [https://doi.org/10.21511/pmf.13\(2\).2024.14](https://doi.org/10.21511/pmf.13(2).2024.14)
- Aryani, Y. Anni, Gantowati, Evi, Nurrahmawati, An, Arifin, Taufiq, & Sutaryo, Sutaryo. (2023). Women's political representation in local government: Its impact on public service quality. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 7(3, special issue), 375. <https://doi.org/10.22495/cgobrv7i3sip12>
- Chen, Wenna, Dong, Binzizi, Hsieh, Chih-Wei, Lee, M. Jin, Liu, Ning, Walker, Richard M., Wang, Yao, Wen, Bo, Wen, Wen, Wu, Peiyi, Wu, Xia, & Zhang, Jiasheng. (2022). A replication of “an experimental test of the <scp>expectancy-disconfirmation</scp> theory of citizen satisfaction.” *Public Administration*, 100(3), 778–791. <https://doi.org/10.1111/padm.12860>
- Danso, Emmanuel K., & Opoku, Robert A. (2025). The Effect of Leadership and Adaptive Capacities on Local Government Performance: The Moderating Role of Management Innovation. *Public Administration and Development*, 45(4), 344–360. <https://doi.org/10.1002/pad.70000>
- Darmayanti, Badia, Perizade, Perizade, & Isnurhadi, Yuliani. (2023). Effect of Public Service Motivation, Self-Efficacy, and Competency on the Performance of Civil Apparatuses. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 50(8). <https://doi.org/10.55463/issn.1674-2974.50.8.19>
- Frinaldi, Aldri, Saputra, Boni, Ali Embi, Muhamad, Kusuma Habibie, Dedi, & Hashanah, Fenni. (2023). Mediation Effect of Job Satisfaction: Work Motivation and E-Government on Service Quality in the Government of Aceh Singkil, Indonesia. *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 9(3), 317–337. <https://doi.org/10.20899/jpna...1-21>
- Haricharan, Shanil J. (2023). Leadership, Management and Organisational Implications for Public Service Employee Well-Being and Performance. *Sa Journal of Human Resource Management*, 21. <https://doi.org/10.4102/sajhrm.v21i0.2080>



- Iddrisu, Issah. (2025). Unlocking public sector potential: the interplay of leadership traits, trust, and employee voice. *Cogent Business & Management*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2526145>
- Kridasakti, Sri Wahyu, Rizkiana, Rina Elsa, Wahyuni, Purwaningdyah Murti, Senastri, Ni Made Jaya, & Yuningsih, Henny. (2025). The Legitimacy Crisis of Customary Villages Under Indonesia's Village Law. *Sriwijaya Law Review*, 432-456. <https://doi.org/10.28946/slrev.v9i2.3998>
- Liu, Shuo, Sun, Mei, Guan, Yu Wu, Liu, Chong Ya, Ren, Bing, & Yang, Qing. (2023). How leadership ostracism influences public servants' promotive voice: Public service motivation as a moderator. *Social Behavior and Personality: An International Journal*, 51(1), 1-12. <https://doi.org/10.2224/sbp.11995>
- Mafriningsianti, Evi, & Setiadi, Sandi. (2026). *OPTIMIZING COMMUNITY PARTICIPATION TO STRENGTHEN COLLABORATIVE GOVERNANCE IN ADDRESSING URBAN ISSUES IN BEKASI*. 3(3).
- Marin-Garcia, Juan A., Garcia-Sabater, Julio J., Garcia-Sabater, Jose P., & Maheut, Julien. (2024). Relevant factors to implement continuous improvement in administrative services of public universities: an action research study. *Production Planning & Control*, 36(9), 1247-1267. <https://doi.org/10.1080/09537287.2024.2355242>
- Maulana, Rizky, Alhidayatullah, Alhidayatullah, & Setiadi, Sandi. (2025a). MSME Sustainability Strategy Through the Application of Digital Marketing and Product Innovation in the VUCA Era: A Study of SMEs in Sukabumi City. *International Journal of Economics, Management and Accounting (IJEMA)*, 3(4 SE-Articles), 366-383. <https://doi.org/10.47353/ijema.v3i4.346>
- Maulana, Rizky, Alhidayatullah, Alhidayatullah, Setiadi, Sandi, & Silvia Sunandar, Rahmah. (2025). Analysis of the Influence of Digital Marketing and Product Innovation on MSME Business Sustainability. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 4(2 SE-Articles). Retrieved from <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/isc-beam/article/view/61566>
- Maulana, Rizky, Alhidayatullah, & Setiadi, Sandi. (2025b). Digital Adaptation Strategies for MSMEs in the Vuca Era: A Study of SMEs in Sukabumi City. *International Journal of Science and Society*, 7(3 SE-Articles). <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v7i3.1521>
- Maurel, Alex L., Telen, Mary Ann E., Uy, Ulrich Lee F., & Lorilla, Franch Maverick A. (2025). Enhancing e-Governance through Microservices - The Development and Impact of the NTC-EDGE System. *Mindanao Journal of Science and Technology*, 22(S1). <https://doi.org/10.61310/mjst.v22is1.2221>
- Prakoso, Sugih, & Setiadi, Sandi. (2026). *DATA-DRIVEN STRATEGY : HOW BIG DATA SAVES TOURIST DESTINATIONS FROM ENVIRONMENTAL DEGRADATION*. 2(2), 404-415.
- Saputra, Trio, Yandra, Alexsander, 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, Alhidayatullah, & Maulana, Rizky. (2025a). *Kolaborasi Strategi UMKM : Membangun*



Daya Saing dan Keberlanjutan di Era Disrupsi.

- Setiadi, Sandi, Alhidayatullah, & Maulana, Rizky. (2025b). 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, & Ginanjar, Noornissa Sarah. (2024). MEDIA SOSIAL DAN CITRA DESTINASI UNTUK KEBERLANJUTAN WISATA ALAM KAWASAN HUTAN RESORT SITUGUNUNG. *Jurnal Ilmu Manajemen Retail (JIMAT)*, 2024 Vol. 5, No. 2, <https://doi.org/10.37150/jimat.v6i2.3732>
- 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/10.55214/25768484.v9i3.5599>
- 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/10.62271/pjc.16.2.873.886>
- 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/10.5116/ijme.6413.4ecd>
- Song, Xiaomei, & Elftman, Michael. (2023). Professionalism in small group learning between face-to-face and virtual settings: a mixed-methods study. *International Journal of Medical Education*, 14, 36–42. <https://doi.org/10.21003/ea.v188-04>
- Suganda, Atma, & Suganda, Ghida Labibanuha. (2024). Principles of Indonesian Constitutional Law in Pancasila Democracy. *International Journal of Religion*, 5(11), 7337–7342. <https://doi.org/10.22146/jsp.69007>
- 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/10.3390/admsci15040144>
- Syarif, Ahmad. (2023). Fiscal Decentralization and Corruption: The Facts of Regional Autonomy Policies in Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 27(1), 60. <https://doi.org/10.30892/gtg.50412-1130>
- 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/10.30892/gtg.50412-1130>
- Tuan, Phan Van, Le, Vu Thi Phuong, Ly, Nguyen Khanh, Hai, Nguyen Chi, & Ngan, Nguyen Thi Kim. (2023). CITIZENS' SATISFACTION WITH THE SERVICE QUALITY OF KHMER CIVIL SERVANTS IN THE MEKONG DELTA, VIETNAM. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 50(4), 1318–1329. <https://doi.org/10.30892/gtg.50412-1130>