

**PERAN APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT**

**( Studi Kasus Di Kantor Camat Muarasipongi**

**Kabupaten Mandailing Natal )**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MARAHADI**

**NPM : 12 852 0010**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Judul Skripsi : Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan**

**Administrasi Kepada Masyarakat ( Studi Kasus Di Kantot Camat Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal )**

**Nama : Marahadi**

**NPM : 128520010**

**Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

  
Drs. H. Syafruddin Ritonga, MAP

Pembimbing I

  
Drs. H. Irwan Nst, SPd, MAP

Pembimbing II



Prof. Dr. H. M. Arif Nasution, MA

Dekan

Tanggal Lulus : 20 Desember 2017

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan 20 Desember 2017



MARAHADI

NPM 128520010

## **ABSTRAK**

### **Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat ( Studi Kasus Di Kantor Camat Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal )**

#### **MARAHADI**

Pada saat sekarang, apalagi pada era globalisasi saat ini, pemerintah khususnya Aparatur kecamatan dituntut untuk melaksanakan peran, tugas dan fungsinya dengan baik, terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik tersebut dapat dilihat dari bagaimana cara kinerja aparatur kecamatan itu sendiri. Pelayanan yang baik tersebut dinilai dari segi kualitas layanan yakni : kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung-jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Dari uraian diatas penulis mengadakan penelitian mengenai Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat ( Studi Kasus Di Kantor Camat Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal ). Rumusan masalah penelitian ini yang menjadi acuan penulis adalah Apakah Peran Aparatur Sipil Negara dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat di Kecamatan Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan kepustakaan dan penelitian langsung dilapangan seperti wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan untuk mengetahui peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat adalah dengan metode siklus dari Miles dan Hubermann yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Responden dalam penelitian ini adalah Camat, Pegawai Kecamatan, masyarakat di sekitar Kecamatan Muarasipongi. Hasil penelitian berdasarkan data yang sudah diperoleh dan pengamatan peneliti bahwa Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kecamatan Muarasipongi secara positif sudah melaksanakan perannya sebagai Perencana, Pelaksana, Pengawas.

Kata Kunci : Peran, Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Administrasi.

## **ABSTRAK**

### ***The Role of Civil State Apparatus In Providing Administrative Services To the Community (Case Study In Muarasipongi Sub-district Office Mandailing Natal District)***

#### **MARAHADI**

*At present, especially in the current era of globalization, the government especially the Subdistrict Apparatus is required to perform their roles, duties and functions well, especially in providing services to the community. Good service can be seen from how the performance of kecamatan apparatus itself. Good service is judged in terms of quality of service that is: simplicity, clarity, certainty of time, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, discipline, courtesy and friendliness and comfort. From the above description the authors conducted research on the Role of State Civil Apparatus In Providing Services Administration To The Community (Case Study In Muarasipongi District Office of Mandailing Natal District). The formulation of this research problem which is the author's reference is whether the Role of Civil State Apparatus can provide the best service to the people in Muarasipongi Sub-district, Mandailing Natal Regency. This research is a qualitative research with data collection techniques using literature and direct field research such as interviews and documentation. Analysis of data used to determine the role of State Civil Apparatus In Providing Services Administration To Society is by the cycle method of Miles and Hubermann data reduction, data presentation, drawing conclusions. Respondents in this research are Camat, Subdistrict Officer, society around Muarasipongi Subdistrict. Result of research based on data that have been obtained and observation of researcher that Role of State Civil Apparatus In Providing Administration Service To Community in District Muarasipongi positively have done its role as Planner, Executor, Supervisor.*

***Keywords : Role, State Civil Apparatus, Administrative Services.***

## KATA PENGANTAR

Assalamu A'laikum...

Bismillahirrohmanirrohim,

Kesempatan pertama Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Karunia-NYA dan Sholawat beserta salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan, dengan judul Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat ( Studi Kasus Di Kantor Camat Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal ).

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari banyak kesulitan dan keterbatasan kemampuan penulis. Namun dengan tekad kemauan yang kuat penulis dan bantuan dari berbagai pihak untuk dapat selesainya skripsi ini. Maka untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada pihak – pihak tersebut. Terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. Syafruddin Ritonga, M.AP selaku dosen pembimbing I penulis.
3. Bapak Drs. H. Irwan Nasution, SPd, M.AP selaku pembimbing II penulis.
4. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi, MPd selaku Ketua Prosi Imu Administrasi Publik
5. Seluruh bapak dan ibu dosen serta staf Administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

6. Terima kasih dan penghargaan penulis sampaikan kepada Ayahanda tercinta Menly Harahap dan Ibunda tercinta Enny Batubara atas segala pengorbanan, dukungan dan do'a selama ini, bagi keduanya bakti.
7. Seluruh keluarga tercinta penulis, terutama kakak Martina Duma Harahap SPd, Maysaroh Harahap Amkeb, Juniar Harahap Amkeb, abang anda Maralutan Harahap, dan adik-adiku tercinta Aprisah Harahap, Suryani Harahap.
8. Kepada seluruh sahabat se-almamater dan sahabat dari Mandailing Natal, Paluta, Palas, Tapsel, sahabat dari PMII, sahabat dari PT. Antar Lintas Sumatra.
9. Kepada Tulang Aripin Batubara beserta keluarga atas dukungan dan memotivasi penulis agar selalu berada dijalur kehidupan yang baik.

Penulis sangat menghargai setiap masukan dan kritikan untuk perbaikan dan penyusunan skripsi ini, kritikan yang membangun merupakan penambah wawasan berpikir penulis untuk meneruskan khasanah pemikiran dalam tulisan selanjutnya. Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat.

Medan, 11 September 2017

Marahadi  
128520010

## DAFTAR GAMBAR

### HALAMAN

Gambar 1. Peta Lokasi Kecamatan Muarasipongi .....	23
Gambar 2. Standar Operasional Pelayanan Kecamatan Muarasipongi .....	50
Gambar 3. Kantor Camat Muarsipongi.....	64





## DAFTAR ISI

Halaman

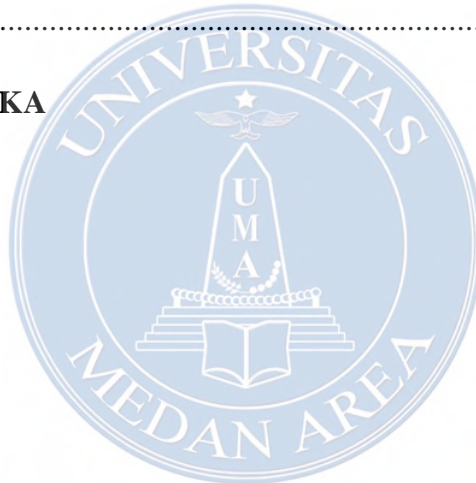
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>ABSTRACT</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	3
1.4. Perumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1. Pengertian Peran .....	6
2.2. Aparatur Sipil Negara.....	7
2.3. Pelayanan Administrasi.....	8
2.4. Kerangka Pemikiran.....	15

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1. Jenis Penelitian dan sifat Penelitian.....	18
3.2. Lokasi Penelitian .....	18
3.3. Teknik Pemilihan Informan .....	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.5. Teknik Analisis Data .....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	23
4.1.1. Aspek Geografi.....	23
4.1.2. Aspek Demografi.....	27
4.1.3. Aspek Sosial.....	33
4.1.4. Sarana dan Prasarana .....	34
4.1.5. Potensi Wilayah.....	38
4.1.6. Kelembagaan.....	43
4.1.7. Visi dan Misi Kecamatan Muarasipongi .....	46
4.1.8. Standar Pelayanan Minimal (SPM )	
Kecamatan Muarasipongi .....	47
4.1.9. Standar Operasional Pelayanan ( SOP )	
Kecamatan Muarasipongi .....	50
4.1.10. Struktur, Tugas dan Fungsi Camat Muarasipongi	
Kabupaten Mandailing Natal .....	51

<b>4.2. Pembahasan Penelitian .....</b>	<b>64</b>
4.2.1. Perencanaan.....	65
4.2.2. Pelaksanaan .....	66
4.2.3. Pengawasan .....	69
4.2.4. Hambatan – Hambatan Dalam Memeberikan Pelayanan Kepada Masyarakat .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
5.1. Kesimpulan.....	72
5.2. Saran.....	72

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. Jarak tempuh tiap desa/kelurahan ke ibu kota Kecamatan Muarasipongi .....	24
2. Bentuk Rupa Bumi/Topografi di Kecamatan Muarasipongi .....	25
3. Luas Wilayah (Ha) Menurut Desa di Kecamatan Muarasipongi .....	26
4. Jumlah Penduduk Kecamatan Muarasipongi.....	27
5. Jumlah Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin Setiap Desa/Kelurahan .....	29
6. Jumlah Penduduk Agama Yang Dianut .....	30
7. Jumlah Murid SD,SMP/Sederajat, dan SMA Menurut Desa/Kelurahan .....	32
8. Jumlah Keluarga Penerima Bantuan Program Beras Miskin (Raskin).....	33
9. Jumlah Sekolah, Guru dan Murid Menurut Jenjang Pendidikan Di Kecamatan Muarasipongi .....	34
10. Jumlah Sarana Kesehatan Menurut Jenis Sarana dan di Desa/Kelurahan se-Kecamatan Muarasipongi .....	35
11. Jumlah Tenaga Kesehatan Menurut Jenis Tenaga Kesehatan di Desa/Kelurahan se-Kecamatan Muarasipongi.....	36
12. Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Muarasipongi .....	37
13. Luas Sawah, Luas Panen, Produksi Menurut Desa/Kelurahan.....	39
14. Luas Panen, Produksi Padi, Dan Palawija Menurut Jenis Tanaman.....	39
15. Jumlah Industri Menurut Jenisnya Pada Desa/Kelurahan .....	40
16. Jumlah Unit Usaha Perdagangan Di Desa/Kelurahan.....	41
17. Data Kelembagaan Pemerintahan Desa/Kelurahan	

Di Kecamatan Muarasipongi .....44  
18. Standar Pelayanan Minimal Kecamatan Muarasipongi .....47



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Bagi setiap warga negara Republik Indonesia hak dasar secara filosofis telah tertuang di dalam Pancasila dan telah dijabarkan dalam Pembukaan dan Batang Tubuh Undang – Undang Dasar 1945, secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam rangka mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun Aparatur Sipil Negara. Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai ASN terdiri dari Pegawai Negeri Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan diserahi tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau diserahi tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Di dalam Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang ASN tercantum fungsi, tugas, dan peran. Pegawai ASN berfungsi sebagai pelayan publik, bertugas memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, serta berperan sebagai perencana, pelaksana, dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Administratif Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran/kematian). Dalam melaksanakan pelayanan, dibutuhkan suatu wadah, yaitu organisasi. Pengertian organisasi menurut Sondang P. Siagian (1996:7) yaitu :

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau beberapa orang yang disebut bawahan.

Organisasi pemerintahan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah kecamatan. Kecamatan sebagai organisasi pemberi pelayanan langsung kepada masyarakat yang tinggal di tengah – tengah masyarakat yang dinamis tersebut tidak dapat tinggal diam, tetapi harus lebih mampu memberikan berbagai pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan di Kantor Camat Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal menjelaskan bahwa Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat belum dilaksanakan sebagaimana mestinya karena masih banyak ditemukan problem yang dihadapi masyarakat seperti kejelasan dan kepastian waktu dalam pengurusan : KTP, dan pelayanan administrasi lainnya.

Sehubungan dengan hal di atas, penulis merasa tertarik untuk menjadikan skripsi dengan judul : “ **Peran Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat ( Studi Kasus Di Kantor Camat Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal )**”.

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, identifikasi masalah yang akan dikemukakan dalam penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Peran Aparatur Sipil Negara di Kantor Camat Muarasipongi yang sampai saat ini belum maksimal dilaksanakan
- b. Pelayanan Administrasi yang masih belum memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Masalah menurut R.A Suhardi ( 2003 : 1 ), adalah suatu persoalan atau permasalahan yang sukar di selesaikan dan terdiri dari soal-soalyang telah diketahui sebahagian lagi belum diketahui sepenuhnya, kelompok soal-soal mana yang menurut agar cepat terselesaikan.



Sesuai dengan uraian di atas, penulis membatasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Peneliti membatasi penelitian ini hanya tentang peran Aparatur Sipil Negara di kantor camat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Lokasi penelitian dalam menyelesaikan dan menjawab masalah di atas adalah kantor Kecamatan Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal.
3. Periode penelitian dibatasi pada 2017.

#### **1.4. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah merupakan hal yang sangat penting dilakukan agar pelaksanaan penelitian dapat terarah dengan terfokus. Menurut Winarno Surakhmad ( 2000 : 34 ), masalah adalah setiap kesulitan yang menggerakkan manusia untuk memecahkannya. Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah adalah sebagai berikut “ Bagaimana peran Aparatur Sipil Negara dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Muarasipongi ”

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Menurut Jujun Sumantri ( 2002 : 313 ), tujuan penelitian adalah sebagai pernyataan mengenai ruang lingkup kegiatan yang akan dilakukan berdasarkan masalah yang akan dirumuskan.

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

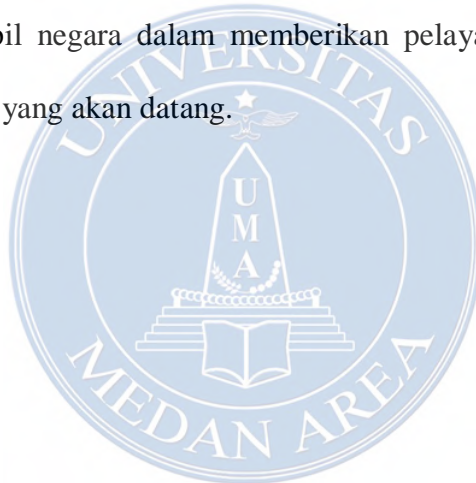
1. Untuk mengetahui bagaimana peran aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kantor kecamatan Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal.

2. Untuk mengetahui kelemahan dan kendala-kendala yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan ialah :

- a. Dapat memperluas dan memperkaya wawasan ilmiah, khususnya dalam ilmu Admninstrasi Publik.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal khususnya kantor camat Muarasipongi, untuk mengoptimalkan peran aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang akan datang.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Pengertian Peran

Miftah Thoha (2007 : 263) suatu peran dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur, yang ditimbulkan karena suatu jabatan tertentu, atau karena adanya suatu kantor yang mudah dikenal. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ( KBBI ) menegaskan bahwa peran adalah bagian dari tugas utama yang harus dilakukan.

Menurut Lubis dan Husaini ( 1987 : 20 ) untuk mengetahui suatu peran di gunakan pendekatan integratif yaitu pendekatan gabungan yang mencakup input, proses dan output. Sedangkan menurut Soejono Soekanto ( 2012 : 212 ) menjelaskan pengertian peran merupakan aspek dinamis kedudukan ( status ). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjelaskan suatu peran. Perbedaan antara kedudukan dan peran adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tak dapat di pisahkan karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya. Tidak ada peran tanpa kedudukan atau kedudukan tanpa peran.

Setiap orang mempunyai macam – macam peran yang berasal dari pola – pola pergaulan hidupnya. Hal itu sekaligus berarti bahwa peran menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan – kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya.

Menurut Soejono Soekanto (2013 : 213) peran mencakup dalam tiga hal yaitu :

1. Peran meliputi norma – norma yang berhubungan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peran dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan – peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan.
2. Peran merupakan suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

## **2.2. Aparatur Sipil Negara**

Menurut Soerwono Handayani ( 2002 : 11 ), pengertian Aparatur adalah segala aspek administrasi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan, sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Adapun beberapa aspek administrasi yang cukup penting adalah administrasi organisasi dan kepegawaian. Sedangkan pengertian Aparatur Sipil Negara menurut Undang – Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara yaitu :

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.
3. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan.

Dengan terbitnya Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 yang mengatur tentang Aparatur Sipil Negara atau ASN maka aparat pemerintah seperti pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja telah menjadi sebuah profesi yang memiliki asas, nilai dasar, pengembangan kompetensi, kode perilaku, dan kode etik. Layaknya profesi lainnya maka ASN harus dapat bekerja secara profesional serta memiliki kompetensi, objektivitas, tranparansi, kinerja, dan kualifikasi. Dan yang tidak kalah pentingnya adalah bebas dari kepentingan politik dan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme.

### **2.3. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan dalam kamus bahasa Indonesia (2008:571) berasal dari kata layan yang berarti membantu ( mengurus ) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan kata pelayanan mempunyai arti perihal atau melayani. Jadi pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung” kemudian menurut Eko Supriyanto ( 2001:9 ) pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. .

Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggaraan pemerintah di kecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki oleh setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas –tugas aparat pemerintah. Sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Syahril ( 2011 ) mengemukakan bahwa pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat mengandung 3 unsur :

1. Terdapat pelayanan yang sama dan merata, tidak adanya diskriminasi yang diberikan aparat kepada semua masyarakat, pelayanan tidak menganaktirikan dan menganakemaskan keluarga, pangkat, suku, bangsa, agama, dan tanpa memandang status ekonomi. Hal ini membutuhkan kejujuran dan tenggang rasa.
2. Pelayanan yang diberikan harus tepat waktu, pelayanan yang diberikan aparat yang mengulur waktu dengan berbagai alasan merupakan tindakan yang dapat mengecewakan masyarakat. Mereka yang membutuhkan secepat mungkin diselesaikan akan mengeluh kalau tidak segera dilayani, lagi pula jika mereka mengulur waktu tentunya merupakan beban untuk tahap selanjutnya karena seiring dengan makin banyaknya tugas yang harus diselesaikan.
3. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkesinambungan, hal ini berarti pegawai harus selalu siap untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan, pegawai tidak harus terikat peraturan yang berlaku bila masyarakat membutuhkan bantuan diluar jam dinas, dengan demikian pegawai dituntut untuk mampu dan wajib memberikan pelayanan yang diharapkan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari suatu masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Salah satu fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel.

Hal ini sekaligus mengisyaratkan bahwa setiap pemerintah harus mengikuti perkembangan yang terjadi di tengah –tengah masyarakat. Seiring dengan dinamika pertumbuhan yang terjadi di wilayah perkotaan maka kebutuhan masyarakat untuk berhubungan dengan pemerintah akan semakin meningkat. Setidaknya hubungan masyarakat dengan pemerintah berkenaan dengan pelayanan administrasi kemasyarakatan yang selalu menjadi prasyarat dalam berbagai aktifitas kehidupan sehari –hari, semisal : pembuatan KTP, KK, akte kelahiran, surat kematian, dan lain –lain.

Sedemikian pentingnya pelayanan umum bagi pemerintah membuat pemerintah pusat harus melaksanakan otonomi daerah. Hal ini dikarenakan pemerintah daerah yang lebih banyak mengetahui kondisi masyarakatnya. Berhasil tidaknya pelaksanaan otonomi akan tergantung pada kemampuan pemerintah daerah dalam menyikapi perkembangan yang ada di wilayahnya. Hal ini berarti bahwa pemerintah harus tanggap dan aspiratif terhadap situasi yang berkembang di masyarakat, baik sosial, ekonomi, maupun, politik.

Undang – undang No 32 Tahun 2004 juga mengisyaratkan bahwa dengan pelimpahan sebagai kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dimaksudkan agar daerah lebih tanggap dan cepat dalam menyikapi aspirasi masyarakat. Hakikat dari pelaksanaan otonomi daerah adalah melaksanakan pemerintahan dan pembangunan atas dasar kekuatan dan kemampuannya. Hal ini tentunya dengan memanfaatkan segenap potensi yang dimilikinya., baik potensi sumber daya alam, sumber daya manusia, maupun sumber – sumber lainnya yang mendukung kelancaran otonomi daerah sehingga implementasi otonomi daerah akan lebih cepat terwujud. Faktor sumber daya manusia seperti Aparatur Sipil

Negara yang ada di daerah, baik dari segi kuantitas atau jumlahnya maupun dari segi kualitas atau mutunya sangat berpengaruh pada implementasi otonomi daerah tersebut.

Aparatur Sipil Negara yang mempunyai kemampuan yang baik dalam pelayanan masyarakat sangat diperlukan untuk melakukan kegiatan –kegiatan di daerah. Tanpa tersedianya aparatur yang memiliki kinerja yang baik mustahil pembangunan akan terlaksana sebagaimana yang diharapkan. Masalah kualitas pelayanan sering muncul kepermukaan karena adanya ketidak-puasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Bila dikaji dari fungsi, tugas dan tanggung jawabnya maka tujuan dan misi utama kehadiran pemerintah adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melayani kepentingan masyarakat. Namun ada beberapa indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur penyelenggara pelayanan tersebut.

Hal ini dapat mengacu kepada SK Menpan No. 38 Tahun 2012, dimana prinsip – prinsip pelayanan umum sebagaimana tertuang dalam surat keputusan tersebut sekaligus dapat dijadikan indikator bagi penyelenggara pelayanan. Adapun indikator tersebut adalah :

- a. Kesederhanaan dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
- b. Kejelasan dan Kepastian, dalam arti bahwa adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan



pelayanan yang baik teknis maupun administrasi, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.

- c. Keamanan, dalam arti bahwa adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal – hal yang lain berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik di minta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya di batasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduaan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
- f. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.
- g. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksud agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

- h. Ketetapan Waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.
- i. Keramahtamahan, dalam arti bahwa pegawai harus bersikap ramah tamah terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan administrasi.
- j. Kenyamanan, dalam arti masyarakat yang datang harus diberikan kenyamanan.

Jadi penyelenggara pelayanan di kecamatan diukur melalui 10 indikator tersebut. Untuk itu, diperlukan beberapa informasi baik dari masyarakat maupun dari aparatur kecamatan, dimana informasi tersebut dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini, sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum.

Pada kenyataannya di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan ( termasuk di dalamnya menyelenggarakan pelayanan administrasi masyarakat ) terdapat kesan adanya proses panjang dan berbelit – belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya dengan Aparatur Sipil Negara. Akibatnya, pemerintah selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan pemerintahan itu sendiri ( khususnya dalam hal pelayanan masyarakat ). Oleh karena itu, guna menanggulangi kesan buruk seperti itu, aparatur negara perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya yang antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Aparatur negara harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan.
- b. Aparatur negara perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas – tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani ( termasuk membagi tugas – tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat ).
- c. Aparatur negara harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri –ciri organisasi modern yakni : pelayanan yang cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- d. Aparatur negara harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayanan publik dari pada sebagai agen pembaharu ( *change of agent* ) pembangunan.
- e. Aparatur negara harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku ( *rigid* ) sehingga menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.

Aparatur Sipil Negara yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien apabila struktur organisasinya lebih terdesentralistis daripada sentralistis. Sebab, dengan struktur yang terdesentralistis diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang

diperlukan oleh masyarakat. Sehingga dengan cepat Aparatur Sipil Negara tersebut dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat.

#### **2.4. Kerangka Pemikiran**

“ Kerangka pemikiran adalah himpunan konsep, definisi dan preposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menggambarkan realisasi diantara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut”. Jalahuddin Rakhmat ( 2002 : 8 ).Kerangka pemikiran dalam penulisan ini didasari atas pengertian dari pada peran aparatur sipil negara dan pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Tugas pokok Aparatur Sipil Negara di kantor Camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Selanjutnya pelimpahan kewenangan tersebut akan diatur dengan Peraturan Bupati. Adapun untuk mewujudkan pelaksanaan tugas dimaksud, maka pegawai camat mempunyai fungsi :

1. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat
2. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum
3. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan
4. Pengkoordinasian pemeliharaan dan fasilitas pelayanan umum
5. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan
6. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan

7. Pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tugas dan fungsi camat di atas, pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi yang utama, sehingga dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu diterapkan suatu standar pelayanan yang dapat menjamin adanya hak dan kewajiban antara masyarakat sebagai pemohon layanan dengan aparat kecamatan sebagai pemberi layanan. Namun dalam kenyataan, masih terdapat kendala yang dapat mengurangi tingkat kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan di kecamatan.

Kantor kecamatan tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk itu meskipun bukan sebagai pihak yang menerbitkan produk layanan namun tetap bergerak untuk menerbitkan Standar Pelayanan Publik sebagai jaminan kualitas pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

- a. Jenis-jenis pelayanan
- b. Standar pelayanan pengurusan KTP
- c. Lama waktu penyelesaian pelayanan
- d. Prosedur pelayanan
- e. Hasil pelayanan yang diterima oleh pemohon layanan
- f. Kompetensi petugas
- g. Sarana dan prasarana pelayanan
- h. Pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat
- i. Kompensasi bagi pemohon layanan

Dari uraian diatas, dapat dimengerti bahwa pelayanan publik itu adalah suatu rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara, maka aparatur sipil negara harus serius dalam memberikan pelayanan dan memadai sebagai pemberi pelayana kepada masyarakat.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yakni jenis penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan. Dalam penelitian akan dijabarkan kondisi konkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel atau kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Sifat penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang mana peneliti akan mendeskripsikan penelitian ini secara menyeluruh dengan menganalisis fenomena, peristiwa, sikap, pemikiran dari orang secara individu maupun kelompok, baik yang diperoleh dari wawancara. Peneliti mendeskripsikan tentang bagaimana peran aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di kecamatan muarasipongi, dengan maksud memahami realita yang ada.

#### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan ( *Field Research* ), lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Muarasipongi Kabupaten Mandailing Natal, dimana pemilihan lokasi ini dilakukan secara “ *purposive sampling* “ yaitu pemilihan lokasi atau objek penelitian secara sengaja dengan beberapa

pertimbangan tertentu. Dan penelitian ini dilakukan mulai bulan Juli Tahun 2017 - bulan Agustus tahun 2017.

### **3.3. Teknik Pemilihan Informan**

Informan adalah seseorang yang benar - benar mengetahui sesuatu persoalan atau permasalahan tertentu yang dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat, dan terpercaya baik berupa pelayanan, keterangan, atau dapat membantu dalam memenuhi persoalan dan permasalahan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Informan kunci yaitu : mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah : Camat.

b. Informan utama yaitu : mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah pegawai kecamatan.

c. Informan tambahan yaitu : mereka yang memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti dan menjadi informan tambahan adalah masyarakat di sekitar Kecamatan Muarasipongi.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

a. Jenis data

Secara umum ada dua jenis data yang dikumpulkan melalui penelitian ini :



1. Data primer adalah seluruh data yang diperoleh langsung dari informan dalam penelitian ini.
2. Data sekunder adalah seluruh data yang diperoleh dari laporan ataupun publikasi yang pernah dilakukan oleh berbagai kalangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

#### b. Teknik Pengumpulan Data

untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan, studi kepustakaan merupakan pengumpulan data atau informasi yang menyangkut masalah yang akan diteliti dengan mempelajari dan menelaah buku, majalah, surat kabar, jurnal, karya ilmiah, dan bentuk – bentuk tulisan lainnya yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti.

2. Studi Lapangan, studi lapangan merupakan pengumpulan data atau informasi langsung dari lokasi penelitian dengan melakukan wawancara secara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan pencatatan hal – hal yang terjadi secara sistematis terhadap fenomena – fenomena atau gejala – gejala yang diteliti.

b. Wawancara, yaitu seperti yang diungkapkan Deddy Mulyana ( 2010 : 181 ) bahwa metode wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata – kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan

kondisi saat wawancara, termasuk karakteristik sosial budaya ( agama, suku, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, dst. ) responden yang dihadapi.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Metode deskriptif kualitatif menurut analisis data yang dilakukan terus menerus selama melakukan penelitian. Oleh karena itu, disetiap langkah dalam penelitian sering berhubungan. Penelitian ini menggunakan analisis data metode siklus yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman ( 1995 : 35 ). Analisis data metode siklus ini terdiri dari 3 komponen, yaitu *data reduction* ( reduksi data ), *data display* ( penyajian data ), dan *verivication atau concluding drawing* ( penarikan kesimpulan ). Kemudian analisis dilakukan dengan menggabungkan ketiga komponen tersebut dengan langkah langkah sebagai berikut :

#### a. Data Reduction ( reduksi data )

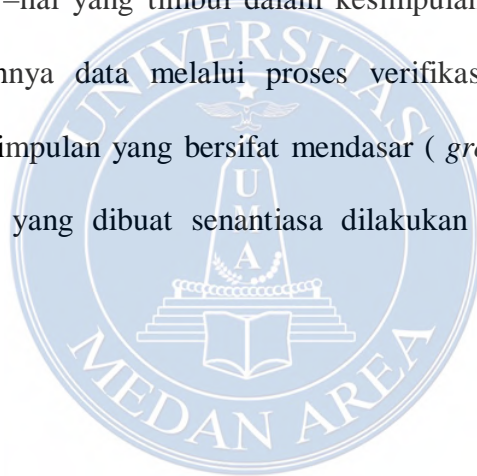
Reduksi data merupakan proses pemilihan, mengabstrakkan data transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dari lokasi penelitian. Reduksi data ini merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat menyederhanakan data dan mentrasformasikan dengan cara misalnya, dengan menyeleksi data yang ketat, ringkasan atau menggolongkan dalam pola yang lebih jelas.

#### b. Data Display ( Penyajian Data )

Penyajian data merupakan alur penting dalam kegiatan penelitian. Membatasi suatu penyajian sebagai kumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan.

c. *Verification atau Concluding Drawing* ( penarikan kesimpulan )

Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan dilakukan terus menerus selama penelitian berlangsung, penarikan tersebut disebut dengan penarikan kesimpulan sementara ( *tentative* ). Penelitian berusaha menganalisis dan mencari makna dari data yang telah dikumpulkan, dengan berusaha mencari pola hubungan dan hal –hal yang timbul dalam kesimpulan –kesimpulan sementara. Dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, barulah ditarik kesimpulan yang bersifat mendasar ( *grounded* ), dengan kata lain setiap kesimpulan yang dibuat senantiasa dilakukan verifikasi selama waktu penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, 1987. **Konsep Pendekatan dan Relevansinya Dalam Pembangunan**, Persadi, Ujung Pandang.
- Hasibuan SP Malayu, 2006. **Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah. Edisi Revisi** PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Handayaniingrat, Soerwono. 2002. **Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen**, Jakarta : Haji Masagung.
- Lubis, Hari S.B dan Martani Husaini. 1987. Teori Organisasi ( Suatu Pendekatan Makro ). Jakarta : Pusat Antar Universitas Ilmu – ilmu Sosial Universitas.
- Mulyana, Deddy, 2004. **Metode Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya**. Bandung : PT. Remaja Rosida Karya
- Miles, Mathew B dan Michael A Huberman, 1992. **Analisa Data Kualitatif**. Terjemahan oleh Tjetjep Robendi Rohidi Universitas Indonesia Press ( UI – PRESS ), 2007. Jakarta
- Nazir, M. 2005. **Metode Penelitian**. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- RA. Suhardi, 2011. **Politik Sosial Modren Dasar dan Directiva**. Jakarta : Yayasan Karya Dharma.
- Rakhmat, Jalahuddin. 2013. **Metode Penelitian Komunikasi**. Bandung : Remaja Karya.
- Suharsimi Arikunto, 1996. **Prosedur Penelitian**, Jakarta, Rineka Cipta
- Siagian, Sondang P, 2009. **Manajemen Sumber Daya Manusia**, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

2005. **Fungsi – fungsi Manajerial, Edisi Revisi.** PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Simbolon, Maringan Masry. 2004. **Dasar – dasar Administrasi dan Manajemen**  
Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- S. Suriasumantri, Jujun. 2007. **Filsafat Ilmu : Sebuah Pengantar Populer.**  
Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Soekanto Soerjono, 2003. **Sosiologi Suatu Pengantar.** Jakarta : PT. Raja  
Grafindo Persada.
- Supriyanto, Eko. 2001. **Operasionalisasi Pelayanan Prima,** Lembaga  
Administrasi Negara, Jakarta.
- Thoha, Miftha. 2001. **Pemimpin dan Kepemimpinan,** Jakarta, Raja Gravindo  
Persada.
- Winarno, Surachmad, 1995. **Metode Penelitian.** Bandung : Tarsito.

**Sumber lain :**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara ( Menpan ) Nomor 38 Tahun  
2012 tentang Pemeberian Peleyanan Kepada Birokrasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan.
- Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah
- Undang – Undang No. 4 Tahun 2010 Tentang Pelayanan Administrasi Negara.
- Undang – Undang No. 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

## LAMPIRAN 1

### PEDOMAN WAWANCARA

#### CAMAT MUARASIPONGI

1. Apakah Camat Muarasipongi selalu berkoordinasi dengan *Stakeholder* dalam penyusunan perencanaan pelayanan kepada masyarakat ? Jika iya bagaimana bentuk koordinasinya ?
2. Menurut bapak/ibu apa saja yang menjadi tugas dan fungsi Camat Muarasipongi ?
3. Menurut bapak/ibu bagaimanakah peran Aparatur Sipil Negara dalam perencanaan pelayanan Camat Muarasipongi ?
4. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan terutama pelayanan administrasi di kecamatan Muarasipongi ini sudah memenuhi harapan dan keinginan masyarakat ?
5. Bagaimanakah cara bapak/ibu menampung aspirasi masyarakat sebagai rujukan dan penyusunan perencanaan pelayanan Camat Muarasipongi ?
6. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan Aparatur Camat Muarasipongi dalam pelayanan kepada masyarakat ?
7. Hal – hal apa saja yang disosialisasikan Camat Muarasipongi kepada masyarakat terkait perencanaan pelayanan ?

## **MASYARAKAT MUARASIPONGI**

1. Menurut bapak/ibu apakah Camat Muarasipongi dalam menjalankan tugas dan fungsinya telah sesuai ?
2. Apakah Camat Muarasipongi ada melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang perencanaan pelayanan administrasi ?
3. Apakah Camat Muarasipongi pernah melakukan pengawasan terhadap pelayanan kepada masyarakat ?
4. Apakah bapak/ibu mengikuti Musrebang Camat Muarasipongi ?
5. apakah selama ini bapak/ibu pernah memberikan masukan kepada Camat Muarasipongi mengenai pelayanan di kecamatan ini ?



## LAMPIRAN 2

### DATA – DATA NARASUMBER

1. Nama : Adi Wardhana Hsb, SSTP, MM  
Jabatan : Camat  
Waktu Penelitian : 4 September 2017 ( Pukul 09.00 WIB )  
Tempat Wawancara : Kantor Camat Muarasipongi
  
2. Nama : Syafei Sibar, S.Pd  
Jabatan : Sekretaris Camat  
Waktu Penelitian : 4 September 2017 ( Pukul 14.00 WIB )  
Tempat Wawancara : Kantor Camat Muarasipongi
  
3. Nama : Emmi Syafrida  
Jabatan : KA. Subbagian Umum, Perencanaan  
Evaluasi dan Pelaporan  
Waktu Penelitian : 5 September 2017 ( Pukul 09.00 WIB )  
Tempat Wawancara : Kantor Camat Muarasipongi
  
4. Nama : Herlina, S.Sos  
Jabatan : Ka. Seksi Pemberdayaan Masyarakat  
dan Kesejahteraan Sosial  
Waktu Penelitian : 5 September 2017 ( Pukul 11.30 WIB )  
Tempat Wawancara : Kantor Camat Muarasipongi
  
5. Nama : Asrul Hadi, SH  
Jabatan : KA. Seksi Pemerintahan  
Waktu Penelitian : 5 September 2017 ( Pukul 15.00 WIB )  
Tempat Wawancara : Kantor Camat Muarasipongi



6. Nama : Riski  
Jabatan : Masyarakat Muarasipongi  
Waktu Penelitian : 4 September 2017 ( Pukul 11.00 WIB )  
Tempat Wawancara : Jalan Sisingamangaraja ( Rumah yang  
bersangkutan )

7. Nama : Rina  
Jabatan : Masyarakat Muarasipongi  
Waktu Penelitian : 5 September 2017 pukul 11. 00 WIB )  
Tempat Wawancara : Jalan Dahlia No 11 ( Rumah yang  
Bersangkutan )



### LAMPIRAN 3

#### DAFTAR GAMBAR



Gambar 3. Wawancara dengan Camat Muarasipongi.



Gambar 4. Wawancara dengan Sekretaris Camat Muarasipongi