

**PENGAWASAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPEGAWAIAN PADA KANTOR CAMAT GALANG
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH:

**KUSMANADI
208510029**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/10/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)3/10/23

**PENGAWASAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPEGAWAIAN PADA KANTOR CAMAT GALANG
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area



Oleh:

**KUSMANADI
208510029**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor
Camat Galang Kabupaten Deli Serdang
Nama : Kusmanadi
NPM : 208510029
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. H. Syafruddin Ritonga, S. Sos, MAP

Dr. Novita Wulandari, S.ST. M.Si

Tanggal _____

Tanggal _____

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Ketua Program Studi,



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

Tanggal _____



Dr. Novita Wulandari, S.ST., M.Si

Tanggal _____

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumber nya 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 dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juli 2023



Kusmanadi
208510029

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/ SKRIPSI/ TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kusmanadi
NPM : 208510029
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas skripsi saya yang berjudul: Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media /format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis /pencipta danm sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Juli 2023
Yang menyatakan

Kusmanadi
208510029

ABSTRAK

Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang

Penelitian ini berfokus pada administrasi kepegawaian di Indonesia, yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 43 tahun 1999, yang merupakan modifikasi dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Penelitian ini mengeksplorasi administrasi layanan kepegawaian di Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang, dengan melibatkan 10 informan. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara, dan analisis dokumen. Temuan menunjukkan bahwa pengawasan layanan kepegawaian mencakup berbagai aspek, seperti perencanaan, rekrutmen, penempatan, dan pemberhentian pegawai. Kantor Kecamatan Galang mengikuti proses khusus untuk perencanaan, rekrutmen, dan penempatan pegawai. Pengawasan dilakukan oleh beberapa pihak berwenang, termasuk Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian serta Kepala Kecamatan Galang.

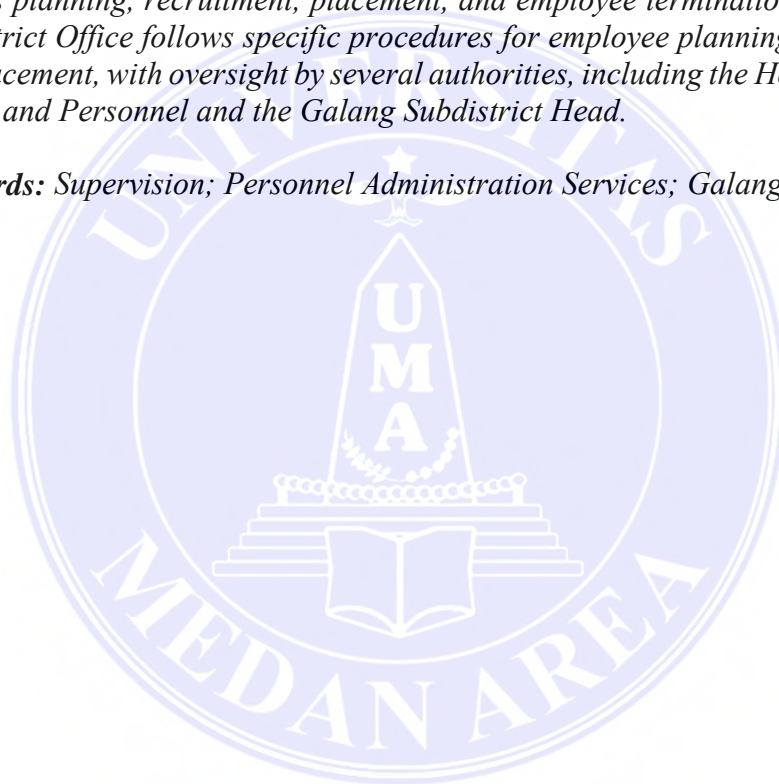
Kata kunci: Pengawasan; Pelayanan Administrasi Kepegawaian; Kantor Kecamatan Galang.

ABSTRACT

Supervision of Administrative Personnel Services at The Galang Sub-District Office, Deli Serdang Regency

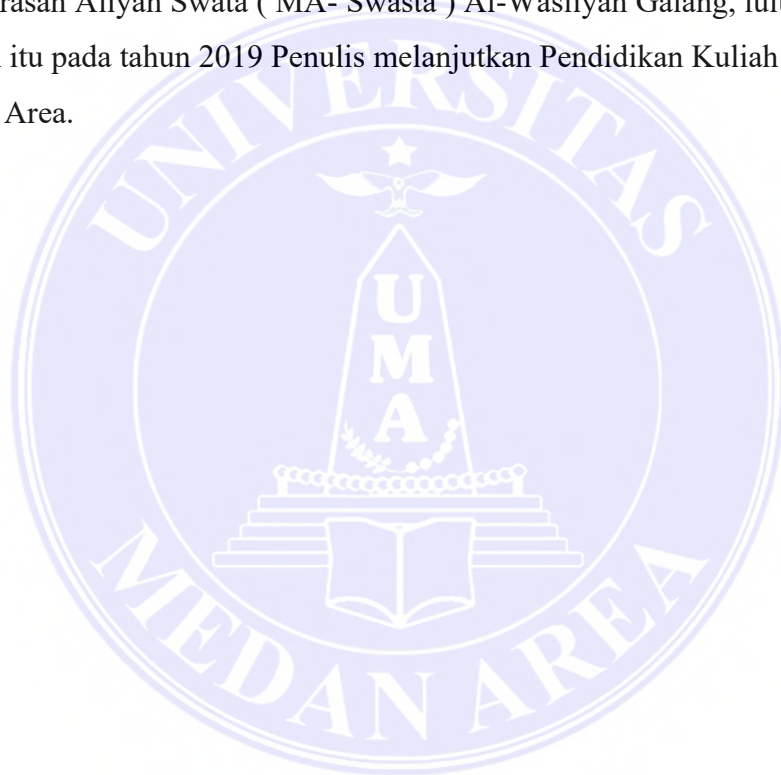
This research focuses on personnel administration in Indonesia, governed by Law No. 43 of 1999, which is an amendment to Law No. 8 of 1974 concerning Civil Service fundamentals. The study explores personnel service administration at the Galang Subdistrict Office, Deli Serdang Regency, involving 10 informants. Data was collected through field observations, interviews, and document analysis. Findings indicate that personnel service oversight encompasses various aspects, such as planning, recruitment, placement, and employee termination. The Galang Subdistrict Office follows specific procedures for employee planning, recruitment, and placement, with oversight by several authorities, including the Head of General Affairs and Personnel and the Galang Subdistrict Head.

Keywords: *Supervision; Personnel Administration Services; Galang Sub-District Office.*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Kusmanadi, anak dari Bapak Yahmin dan Ibu Naema Manalu. Penulis lahir di Desa Paku 08 Agustus 1980 di Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang. Penulis merupakan anak ke-5 dari 7 bersaudara. Penulis menempuh pendidikan di Sekolah Dasar SD Negeri 106197 Paku dan lulus tahun 1994. Kemudian Penulis melanjutkan Pendidikan di Madrasah Tsanawiyah Swasta (MTs Swasta) Al-Wasliyah Galang dan lulus pada Tahun 1997 melanjutkan Pendidikan di Madrasah Aliyah Swasta (MA- Swasta) Al-Wasliyah Galang, lulus tahun 2000. Setelah itu pada tahun 2019 Penulis melanjutkan Pendidikan Kuliah di Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat dan karunianya, sehingga Skripsi yang berjudul **“Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang”** ini dapat diselesaikan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area. Tentunya Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA., selaku Ketua Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim beserta jajaran;
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku rektor Universitas Medan Area beserta Jajaran;
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, MSi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area beserta jajaran;
4. Bapak Dr. H. Syafruddin Ritonga, M.AP, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi;
5. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi;
6. Isteri, anak-anak dan keluarga yang telah mensupport saya untuk menyelesaikan Skripsi;
7. Teman-teman Program Studi Ilmu Pemerintahan atas motivasi dan semangatnya saling mengingatkan untuk menyelesaikan studi;
8. Pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah memotivasi mengingatkan untuk menyelesaikan studi;

Penulis menyadari, Skripsi ini belum sempurna, masih banyak kekurangan dan keterbatasan yang perlu diperbaiki. Untuk itu, segenap kritis, saran, dan masukan yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga bermanfaat bagi semua.

Medan, Juli 2023
Hormat Saya,

Kusmanadi

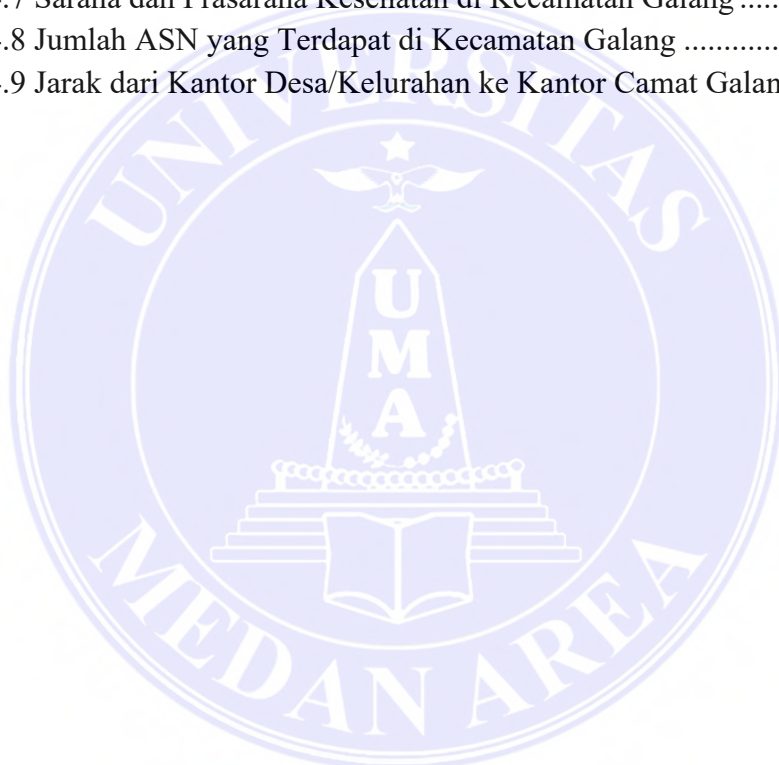


DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I: PENDAHULUAN.....	xiv
1.1. Latar Belakang	xiv
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	7
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	2
2.1. Pengawasan	2
2.2. Teori Pengawasan Handoko.....	10
2.3. Pelayanan Publik.....	12
2.4. Administrasi Pemerintahan	19
2.5. Administrasi Kepegawaian	21
2.6. Kerangka Pemikiran.....	25
2.7. Penelitian Terdahulu	27
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Fokus Penelitian.....	32
3.3. Informan Penelitian.....	32
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5. Teknik Analisis Data.....	35
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.2. Hasil Penelitian	50
4.3. Pembahasan.....	63
BAB V: PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	2
Tabel 3.2 Kerangka Pemikiran.....	26
Tabel 4.1 Data Jumlah Desa/Kelurahan di Kecamatan Galang	42
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk di Kecamatan Galang.....	43
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kecamatan Galang.	44
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan di Kecamatan Galang	45
Tabel 4.5 Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Galang.....	46
Tabel 4.6 Sarana dan Prasarana Pendidikan di Kecamatan Galang.....	47
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana Kesehatan di Kecamatan Galang	48
Tabel 4.8 Jumlah ASN yang Terdapat di Kecamatan Galang	51
Tabel 4.9 Jarak dari Kantor Desa/Kelurahan ke Kantor Camat Galang	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar. 4.1: Peta Kecamatan Galang	39
Gambar. 4.2: Struktur Organisasi Kecamatan Galang	49
Gambar. 4.3: Bagan Alur Surat Menyurat di Kecamatan Galang.....	59



DAFTAR LAMPIRAN

1. Wawancara penulis dengan para informan 72
2. Observasi peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Galang 74
3. Observasi kunjungan Tim Evaluasi Kinerja Kecamatan (EKK)
Kabupaten Deli Serdang ke Kecamatan Galang 74
4. Apel pagi dan pengarahan rutin dari Camat Kecamatan Galang 76



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sistem administrasi kepegawaian di negara Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan nasional untuk mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, ber peradaban modern, demokratis, adil, dan bermoral tinggi, diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dengan penuh kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

Tingkat kinerja pegawai pemerintah secara umum belum mencapai standar profesionalisme. Banyak pegawai pemerintah datang ke kantor, mengisi absen, ngobrol dan pulang tanpa adanya kerja yang dapat memberikan masukan bagi tercapainya tujuan pelayanan publik yang ditetapkan. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa kinerja pegawai masih dianggap rendah, hal ini dibuktikan dengan tidak tertibnya pelaksanaan administrasi kepegawaian, dan belum optimalnya pengawasan administrasi kepegawaian.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, badan dan/atau pejabat pemerintahan dalam menggunakan wewenang harus mengacu pada asas-asas umum pemerintahan yang baik dan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang

Administrasi Pemerintahan Pasal 1, Administrasi Pemerintahan adalah tata laksana dalam pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan.

Tabel 1.1.
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan Pada Kantor Camat Galang
Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022

NO	URAIAN	JUMLAH (orang)
1	Strata Dua (S2)	2
2	Strata Satu (S1)	14
3	SMA/SMK/Sederajat	12
Total		28

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1.1. Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan Pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022, terlihat dari 28 orang pegawai terdapat 2 orang lulusan S2, 14 Orang lulusan S1 dan 12 orang lulusan SMA/SMK/ sederajat. Artinya sebagian besar pegawai perlu mengikuti pengembangan kompetensi melalui pendidikan formal, baik pada jenjang S1 maupun S2.

Administrasi Kepegawaian merupakan sub sistem dari birokrasi secara keseluruhan, perlu dijadikan sebagai fokus reformasi birokrasi. Sebagai konsekuensinya, kualitas dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik masih jauh dari harapan. Konsekuensi lainnya adalah masih belum terciptanya budaya pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan/customer (*service delivery culture*).

Tabel 1.2.
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Pada Kantor Camat Galang
Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022

NO	URAIAN	JUMLAH (orang)
1	II/a	1
2	II/b	1
3	II/c	3
4	II/d	6
5	III/a	3
6	III/b	3
7	III/c	3
8	III/d	6
9	IV/a	2
Total		28

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 1.2. Jumlah Pegawai berdasarkan golongan Pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang Tahun 2022, terlihat sebagian besar pegawai golongan IV/a sebanyak 2 orang III/d sebanyak 5 orang dan golongan II/d sebanyak 6 orang, sedangkan terendah golongan II/a sebanyak 1 orang, golongan II/b sebanyak 1 orang, dan golongan III/a sebanyak 3 orang.

Khairul dan Helda (2016), dalam penelitiannya mengemukakan Perkembangan Teknologi Informasi yang semakin pesat menimbulkan revolusi baru berupa peralihan sistem kerja konvensional ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam hal pengelolaan dokumen, salah satunya adalah pengelolaan dokumen pada instansi pemerintah. Dalam pengelolaan dokumen yang berhubungan dengan kepegawaian, selama ini sudah menggunakan komputer sebagai alat bantu, namun pengeloannya masih terpisah satu dengan lainnya atau dalam istilah basis data disebut disintegrasi data. Data administrasi pegawai yang dikelola yaitu kenaikan pangkat, kenaikan berkala, pensiun, cuti, LP2P (Laporan –Laporan Pajak Pribadi), SPT (Surat Perintah Tugas), dan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Data yang diolah meliputi data pegawai, data pejabat, data pangkat, data golongan, data jabatan, data kegiatan, dan data program.

Pemerintah memiliki peran sebagai pengambil keputusan dan pengatur jalannya pemerintahan, masyarakat memiliki peran untuk selalu ikut berpartisipasi dan mendukung segala keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sedangkan pihak swasta memiliki peran membantu dan mendukung pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat yakni dengan cara menciptakan adanya perluasan lapangan kerja dan pendapatan masyarakat. Masing-masing peran ini harus seimbang dan tidak boleh saling menguasai. Ketiganya harus berjalan selaras sesuai dengan perannya masing-masing. Hal ini tentunya akan menimbulkan suatu iklim pemerintahan yang baik (Maryam, 2017).

Ada empat fungsi pokok yang harus dijalankan oleh pemerintah yaitu fungsi layanan, fungsi pembangunan, fungsi pemberdayaan dan fungsi perlindungan. Meskipun demikian tidak berarti pemerintah memonopoli semua fungsi-fungsi tersebut. Dalam *governance system*, ada tiga aktor utama yang ikut serta melaksanakan fungsi-fungsi tersebut yaitu: pemerintah atau sektor publik, pelaku usaha/swasta atau sektor privat dan masyarakat. Baik sektor swasta maupun masyarakat dapat ikut ambil bagian untuk melaksanakan bagian-bagian tertentu dari fungsi-fungsi tersebut atau bermitra dengan pemerintah (Osborne, 2000). Kegiatan layanan publik yang diberikan oleh pemerintah melalui ASN menyangkut semua kebutuhan masyarakat, baik layanan barang publik, layanan jasa publik dan layanan administratif; baik layanan untuk kepentingan masyarakat dan individu maupun untuk kepentingan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Secara fungsional, administrasi kepegawaian negara adalah mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja manusia sebagai usaha kerja sama dalam merumuskan tujuan, sasaran pokok kebijaksanaan politik, dan menyusun organisasi

untuk menyelenggarakan pelaksanaan tujuan sasaran pokok kebijaksanaan politik itu. Adapun sebagai estetika, administrasi kepegawaian negara adalah seni memilih pegawai baru serta menggunakan pegawai lama dengan cara sedemikian rupa, sehingga diperoleh hasil dan jasa yang maksimal secara kuantitatif dan kualitatif (Mukarom & Laksana, 2015).

Dalam praktiknya di lapangan, penulis mengamati masih banyak terjadi kendala dalam memberikan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur), yaitu suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dimana SOP ini mengarah ke dalam proses pelaksanaan administrasi di kantor instansi pemerintah. Undang-undang yang mengatur SOP yaitu Permen PAN Nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Berdasarkan pemaparan di atas, kemudian penulis tertatik untuk melakukan penelitian secara lebih lanjut dan serius mengenai pelayanan dan kinerja pegawai yang berada di Kantor Camat Galang. Oleh sebab itu penulis kemudian merumuskan sebuah kajian ilmiah berjudul **“Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang”**

1.2. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- 1) Belum tersedianya sistem pelayanan administrasi terpadu;
- 2) Rendahnya kompetensi yang dimiliki pegawai;
- 3) Perlunya peningkatan kualitas pelayanan administrasi bagian umum Sekretariat Daerah Kabupaten Deli Serdang;
- 4) Belum maksimalnya peran pegawai setelah diberlakukannya Undang-Undang Administrasi Pemerintahan.
- 5) Rendahnya komitmen pegawai dalam memaksimalkan kinerja;
- 6) Rendahnya partisipasi aktif pegawai dalam pelayanan administrasi;
- 7) Kurangnya koordinasi pegawai yang berdampak pada kualitas pelayanan administrasi kepegawaian;
- 8) Minimnya pembinaan pegawai khususnya di masa pandemi covid-19;
- 9) Masih adanya pegawai yang kurang teliti dalam hal pelaksanaan pekerjaan, berdampak pada kualitas pelayanan dianggap kurang sesuai.
- 10) Masih ada Pegawai pada bagian umum yang sering tidak apel pagi dan tidak masuk kerja tanpa ada keterangan yang jelas.
- 11) Masih adanya pegawai yang meninggalkan tugas pada jam kerja tanpa keterangan yang sah. Hal ini terlihat sering sepi ruangan pada saat jam kerja.
- 12) Masih ada pegawai yang lalai dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, dalam artian tidak tepat waktu dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang diberikan kepada pegawai tersebut.

1.3. Rumusan Masalah

Dari beberapa uraian yang penulis kemukakan pada bagian latar belakang tersebut, penulis dapat merumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Camat Galang, Kabupaten Deli Serdang?
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang?

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat menambah dan mengembangkan wawasan, informasi, pemikiran, dan ilmu pengetahuan kepada pihak lain yang berkepentingan terkait permasalahan penelitian. Selanjutnya, sebagai acuan dan pertimbangan bagi penelitian yang selanjutnya khususnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan administrasi.

1.5.2 Manfaat Praktis: Bagi kantor Camat Galang, diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan dapat diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanan

administrasi. Sedangkan bagi penulis, diharapkan dapat menerapkan ilmu yang diperoleh penulis dan berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengawasan

Pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk menjamin bahwa tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang di rencanakan dengan instruksi yang telah diberikan dan dengan prinsip-prinsip yang telah digariskan. Pengawasan yang dijelaskan oleh Robert J. M Ockler berikut ini telah menjelaskan unsur-unsur esensial proses pengawasan yaitu suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dan tujuan-tujuan perencanaan merancang sistem informasi, umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya (H. Handoko, 1999).

Isilah pengawasan dalam bahasa Indonesia asal katanya adalah “awas”, sehingga pengawasan merupakan kegiatan mengawasi saja. Sarwoto memberikan definisi tentang pengawasan sebagai berikut: “Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki” (Sarwoto, 1991).

Manullang memberikan suatu definisi pengawasan yakni suatu proses untuk menetapkan pekerjaan sesuai dengan rencana semula. Kemudian Henry Fayol dalam Inu Kencana (2007), mengatakan bahwa pengawasan adalah “Definisi pengawasan yakni pengawasan terdiri dari pengujian apakah segala sesuatu berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dengan intruksi yang telah digariskan, ia bertujuan untuk menunjukkan (menentukan) kelemahan-

kelemahan dan kesalahankesalahan dengan maksud untuk memperbaikinya dan mencegah terulangnya kembali (Fayol, 2016).

Pengawasan terhadap pemerintahan daerah terdiri atas pengawasan hirarki dan pengawasan fungsional. Pengawasan hirarki berarti pengawasan terhadap pemerintah daerah yang dilakukan oleh otoritas yang lebih tinggi (Nurcholis, 2007). Pengawasan fungsional adalah pengawasan terhadap pemerintah daerah, yang dilakukan secara fungsional baik oleh departemen sektoral maupun oleh pemerintahan yang menyelenggarakan pemerintahan umum (departemen dalam negeri) (Situmorang dan Juhir, 1994).

Hanif Nurcholis menjelaskan bahwa hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah sesuai dengan UUD 1945 adalah hubungan yang desentralistik. Artinya bahwa hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah adalah hubungan antara dua badan hukum yang diatur dalam undang-undang terdesentralisasi, tidak semata-mata hubungan antara atasan dan bawahan. Dengan demikian pengawasan terhadap pemerintahan daerah dalam sistem pemerintahan Indonesia lebih ditujukan untuk memperkuat otonomi daerah, bukan untuk “mengekan” dan “membatasi” (Makmur, 2011).

Pengawasan adalah suatu bentuk pola pikir dan pola tindakan untuk memberikan pemahaman dan kesadaran kepada seseorang atau beberapa orang yang diberikan tugas untuk dilaksanakan dengan menggunakan berbagai sumber daya yang tersedia secara baik dan benar, sehingga tidak terjadi kesalahan dan penyimpangan yang sesungguhnya dapat menciptakan kerugian oleh lembaga atau organisasi yang bersangkutan. Dilihat dari tipenya, pengawasan ini memiliki tiga tipe pengawasan, yaitu:

- a) Pengawasan pendahuluan (*steering controls*), pengawasan ini direncanakan untuk mengatasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu kegiatan tertentu diselesaikan;
- b) Pengawasan yang dilakukan bersama dengan pelaksanaan kegiatan (*concurrent controls*). Pengawasan ini dilakukan selama suatu kegiatan berlangsung. Tipe pengawasan ini merupakan proses dimana aspek tertentu harus dipenuhi dahulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan atau menjadi semacam peralatan "*double check*" yang lebih menjamin ketetapan pelaksanaan suatu kegiatan;
- c) Pengawasan umpan balik yaitu pengawasan yang mengukur hasil-hasil dari kegiatan tertentu yang telah diselesaikan. Menurut Handayani (2017) pengawasan ialah suatu proses dimana pimpinan ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijaksanaan yang telah ditentukan.

2.2. Teori Pengawasan Handoko

Pengawasan adalah proses pengamatan daripada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar supaya semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Raihanah Dauly, Khair, Pratami, & Astuti, 2017). Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang sangat berkaitan erat dengan pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan, sehingga pengawasan dalam organisasi apapun menjadi mutlak dilakukan. Winardi (2012), menyatakan pengawasan adalah suatu upaya yang

sistematik untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan (Winardi, 2012). Handoko (2016), menyatakan bahwa pengawasan adalah suatu proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai, ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai dengan yang direncanakan (T. H. Handoko, 2016).

Pengawasan merupakan kegiatan pengamatan dan pengevaluasian terhadap pelaksanaan kerja pegawai yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dan apabila terjadi penyimpangan di perusahaan dapat segera diketahui dengan cepat sehingga dapat dilakukan tindakan. Menurut Handoko (2016), pengawasan adalah kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria norma standar atau rencana-rencana yang ditetapkan. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan merupakan pengawasan yang menyeluruh terhadap pelaksanaan kegiatan oleh bawahan dengan maksud agar atasan mengetahui kegiatan nyata dan setiap aspek pelaksanaan tugas atau lingkungan unit organisasi masing-masing dan tidak menyimpang dan upaya pencapaian tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. Bila terjadi penyimpangan atasan segera mengambil langkah-langkah perbaikan seperlunya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pengawasan menurut Handoko yaitu:

- 1) Kebutuhan manajer untuk mendelegasikan wewenang bila manajer mendelegasikan wewenang kepada bawahannya tanggung jawab atasan itu sendiri tidak berkurang. Satu-satunya cara manajer dapat menentukan apakah bawahan telah melakukan tugas-tugas yang telah dilimpahkan kepadanya adalah dengan mengimplementasikan sistem pengawasan.

Tanpa sistem tersebut, manajer tidak dapat memeriksa pelaksanaan tugas bawahan.

- 2) Perubahan lingkungan organisasi, berbagai perubahan lingkungan organisasi terjadi terus-menerus dan tidak dapat dihindari, seperti munculnya inovasi produk dan pesaing baru. Melalui pengawasan manajer mendeteksi perubahan-perubahan yang berpengaruh pada barang dan jasa organisasi, sehingga mampu menghadapi tantangan atau memanfaatkan kesempatan yang diciptakan perubahan-perubahan yang terjadi.
- 3) Peningkatan kompleksitas organisasi Semakin besar organisasi semakin memerlukan pengawasan yang lebih formal dan hati-hati. Di samping itu organisasi sekarang lebih bercorak desentralisasi, dengan banyak agen-agen dan pabrik-pabrik yang terpisah secara geografis, atau fasilitas-fasilitas penelitian yang tersebar luas. Semuanya memerlukan pelaksanaan fungsi pengawasan dengan lebih efisien dan efektif.
- 4) Kesalahan-kesalahan Bila para bawahan tidak pernah membuat kesalahan, manajer dapat secara sederhana melakukan fungsi pengawasan. Tetapi kebanyakan anggota organisasi sering membuat kesalahan-kesalahan, sistem pengawasan memungkinkan manajer mendeteksi kesalahan-kesalahan tersebut menjadi kritis.

2.3. Pelayanan Publik

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi-pribadi dan kelompok organisasi, sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Rohman, 2010).

Monir dalam Pasolong (2007) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Pasolong, 2007).

Menurut Sinambela (2006), pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan dirumuskan sebagai: *A total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business.* Yang mana bahwa pelayanan itu pendekatan yang lengkap membuahkan kualitas pelayanan; kualitas pelayanan itu adalah persepsi dari pemberi pelayanan; pelayanan itu merupakan penggerak utama bagi operasionalisasi kegiatan bisnis (atau organisasi pemberi pelayanan apapun nama dan jenisnya) (Ibrahim, 2008). Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Lijian P. Sinambela, 2006). Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa

pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Pelayanan publik yang dijalankan tugas dan pokok serta mencari dukungan suara. Sedangkan pelayanan publik oleh pihak swasta bermotif ekonomi, yakni mencari keuntungan (Sentosa, 2008).

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dikatakan bahwa pada dasarnya pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat dirasakan oleh masyarakat dan dapat memberikan penilaian kepuasan masyarakat. Sementara itu, Saiful Arif (2010): mengemukakan pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Setiap negara dimanapun serta kapanpun bentuk pemerintahannya selalu membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik tidak mudah dilakukan, dan banyak negara yang gagal melakukan pelayanan publik yang baik bagi warganya (Rohman, 2010). Dengan demikian pelayanan publik merupakan upaya pemberian kepada masyarakat baik jasa maupun non jasa yang pelaksanaannya di berikan dari penyelenggara pelayanan seperti lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah maupun sektor swasta dengan didukung

oleh kelengkapan kelembagaannya dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Sebagaimana yang diamanatkan oleh undang-undang dasar 1945 kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

2.3.1. Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Iziin Mengemudi (SIM), pajak, dan keimigrasian.
- b. Pelayanan Pembangunan, adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.

- c. Pelayanan Utilitas, yakni jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.
- d. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- e. Pelayanan Kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya (Badu, 2013, pp. 30–31).

Sementara itu, pengelompokan jenis pelayanan didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan Izin Membangun Bangunan (IMB), pelayanan administrasi kependudukan seperti: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Nikah, Talak, Cerai dan Rujuk (NTPCR), akte kelahiran dan akte kematian.

b. Pelayanan Barang

Jenis pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Jenis pelayanan jasa adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran (Pasolong, 2007).

2.3.2. Prinsip Pelayanan Publik

Sebagaimana yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun di sebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

- a. *Kesederhanaan*: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. *Kejelasan*: Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal: persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/personal/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. *Kepastian Waktu*: Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. *Akurasi*: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. *Keamanan*: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. *Tanggung jawab*: Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. *Kelengkapan Sarana dan Prasarana*: Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. *Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan*: Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- a) *Kenyamanan*: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan di ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4. Administrasi Pemerintahan

Kecamatan adalah sebuah pembagian wilayah administratif negara Indonesia di bawah Kabupaten atau Kota. Sebuah kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecah kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Di Indonesia, sebuah kecamatan atau kabupaten adalah pembagian dari kabupaten (kabupaten) atau kota (kota madya). Sebuah kabupaten itu sendiri dibagi menjadi kelurahan atau desa administratif. Dalam Hal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai wilayah kerja tertentu di bawah pimpinan Camat (Ahmad, 2018).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Indonesia.

Implementasi kebijakan otonomi daerah tersebut mendorong terjadinya perubahan secara struktural, fungsional dan kultural dalam keseluruhan tatanan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial adalah yang berkenaan dengan kedudukan, kewenangan, tugas dan fungsi Camat. Camat juga berperan sebagai kepala wilayah (wilayah kerja, namun tidak memiliki daerah dalam arti daerah kewenangan) ini salah satu fungsi Camat, karena melaksanakan tugas umum pemerintahan di wilayah kecamatan, khususnya tugas-

tugas atributif dalam bidang koordinasi pemerintahan terhadap seluruh instansi pemerintahan di wilayah kecamatan (Nurcholis, 2007).

Dalam hal ini mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban, penegakan peraturan perundang-undangan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan, serta melaksanakan tugas pemerintah lainnya yang belum dilaksanakan oleh pemerintahan desa atau kelurahan dan instansi pemerintah lainnya di wilayah kecamatan. Yang dimaksud dengan mengkoordinasikan bertujuan untuk mendorong kelancaran berbagai kegiatan ditingkat kecamatan dan penyelenggaraan tugas pemerintahan lainnya di kecamatan (Kartasasmita, 1996).

Camat sebagai perangkat daerah juga mempunyai kekhususan dibandingkan dengan perangkat daerah lainya dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya untuk mendukung pelaksanaan azas desentralisasi. Kekhususan tersebut yaitu adanya suatu kewajiban mengintegrasikan nilai-nilai sosio kultural, menciptakan stabilitas dalam dinamika politik, ekonomi, dan budaya, mengupaya terwujudnya ketentraman dan ketertiban wilayah sebagai perwujudan kesejahteraan rakyat serta masyarakat dalam rangka membangun integritas kesatuan wilayah. Dalam hal ini, fungsi utama Camat selain memberikan pelayanan kepada masyarakat, juga melakukan tugas-tugas pembinaan wilayah (Waldo, 1996).

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Kecamatan tidak lagi merupakan satuan wilayah kekuasaan pemerintahan, melainkan sebagai perangkat daerah. Status kecamatan kini merupakan perangkat daerah kabupaten/kota yang setara dengan dinas dan lembaga teknis daerah bahkan kelurahan, hal ini dinyatakan dengan jelas dalam Pasal 120 Undang-Undang Nomor

23 Tahun 2014 yakni, “Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan dan kelurahan”.

Sedangkan didalam pasal 126 ayat (3) huruf a Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, Camat memiliki kewenangan untuk membina, mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat. yang dimaksud membina dalam ketentuan ini adalah bentuk fasilitasi pembuatan program kerja pemberdayaan dan fasilitas masyarakat untuk meningkatkan kinerja masyarakat. Pemerintah kecamatan merupakan tingkat pemerintahan yang mempunyai peranan penting dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat di kecamatan, hal ini yang kemudian menjadikan Camat sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan serta sebagian urusan otonomi yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota untuk dilaksanakan dalam wilayah kecamatan.

Berdasarkan pada Pasal 126 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, maka tugas utama Camat adalah menyelenggarakan pemerintahan umum berdasarkan kewenangan menangani sebagian urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepadanya oleh Bupati/Walikota dan ditambah dengan tugas umum pemerintahan yang telah diuraikan dalam Pasal 126 ayat (3) Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004. Artinya, tugas pokok Camat tetap melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota dan disertai dengan tugas umum pemerintahan.

2.5. Administrasi Kepegawaian

Administrasi kepegawaian dalam instansi pemerintah tidak dapat dilepaskan dari kegiatan administrasi secara keseluruhan. Lingkup kegiatan administrasi

kepegawaian, antara lain penerimaan, penempatan, pengembangan, dan pemberhentian tenaga kerja dalam rangka memenuhi kebutuhan organisasi sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Mahmudi, 2005). Dengan demikian, sasaran dan lingkup kegiatan administrasi kepegawaian adalah pegawai yang dimulai dari saat penerimaan sampai dengan pemberhentiannya.

Sasaran dan lingkup kegiatan ini sekaligus memberikan pengertian dari administrasi kepegawaian. Kegiatan administrasi kepegawaian adalah sebagai berikut:

- 1) *Staffing*, meliputi penyaringan, *interview*, pengangkatan, analisis pekerjaan, uraian pekerjaan, promosi, mutasi, dan perluasan pekerjaan;
- 2) Pembinaan, meliputi: bimbingan, penilaian kepegawaian, inventarisasi, kontrol pemindahan, pelayanan kesehatan, pencegahan kecelakaan, kesejahteraan pegawai, dan sebagainya;
- 3) Hubungan kepegawaian, meliputi hubungan serikat kerja dengan organisasi serikat kerja yang lain, atau hubungan antara organisasi serikat kerja dengan perusahaan, perundingan, kontrak kerja, keluhan buruh, perwasitan jika terjadi perselisihan kerja, dan sebagainya;
- 4) Latihan dan pengembangan, meliputi job training, latihan kepemimpinan, pengembangan kepemimpinan, latihan khusus atau latihan kerja sebelum menduduki suatu jabatan, dan sebagainya;
- 5) Kompensasi, meliputi gaji dan upah, tunjangan, bonus, pembagian laba, hadiah, dan sebagainya;

- 6) Komunikasi kepegawaian, meliputi: buku petunjuk, saluran komunikasi, pengendalian gosip, keluh kesah, mendengarkan keluhan survei tingkah laku modal, dan pengharapan;
- 7) Organisasi, meliputi penyusunan struktur organisasi, penggunaan saluran organisasi formal dan informal, dan mengatasi akibat yang ditimbulkan dari perubahan organisasi;
- 8) Administrasi, meliputi penjelasan dan penafsiran mengenai otoritas, konsultasi, partisipasi, gaya kepemimpinan, dan sebagainya;
- 9) Kebijakan kepegawaian dan pelaksanaannya, meliputi penentuan tujuan, kebijakan, strategi, dan perencanaan kebutuhan tenaga;
- 10) Tinjauan, perhitungan, penelitian, meliputi program laporan dan pencatatan, evaluasi kebijakan dan program, pengujian teori, inovasi, percobaan, dan analisis biaya dan keuntungan.

Menurut Abdurrachman (1989), kegiatan administrasi kepegawaian meliputi analisis jabatan, klasifikasi jabatan dan evaluasi jabatan, rekrutmen, ujian dan penempatan, disiplin dan moral pegawai, dan catatan kepegawaian. Felix A. Nigro dan Lloyd G. Nigro (1980) menyebutkan bahwa ruang lingkup administrasi kepegawaian meliputi kegiatan pengangkatan dan seleksi, pengembangan yang meliputi latihan jabatan (*in-service training*), promosi, dan pemberhentian.

Secara fungsional, administrasi kepegawaian negara adalah mengatur dan mengurus penggunaan tenaga kerja manusia sebagai usaha kerja sama dalam merumuskan tujuan, sasaran pokok kebijakan politik, dan menyusun organisasi untuk menyelenggarakan pelaksanaan tujuan sasaran pokok atau kebijakan politik itu. Adapun sebagai estetika, administrasi kepegawaian negara adalah seni

memilih pegawai baru serta menggunakan pegawai lama dengan cara sedemikian rupa, sehingga diperoleh hasil dan jasa yang maksimal secara kuantitatif dan kualitatif (Ahmad, 2008).

2.5.1. Tujuan Administrasi Kepegawaian

Selain itu, administrasi kepegawaian juga memiliki beberapa tujuan. Menurut Pigors dan Myers (2012), tujuan administrasi kepegawaian adalah sebagai berikut:

- 1) *Effective utilization of human resources*, yaitu memanfaatkan tenaga manusia secara efektif. Sumber daya manusia dapat memberikan hasil pekerjaan yang memuaskan. Semua tenaga kerja dalam organisasi dapat bekerja sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Administrasi kepegawaian berarti mengelola profesionalitas para pegawai sesuai dengan kemampuan, keahlian, dan kebutuhan organisasi;
- 2) *Desirable working relationship among all members of the organization*, yaitu membangun sistem yang integral, artinya setiap subsistem saling berhubungan dan melaksanakan kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan. Hubungan kerja antarpegawai, antara atasan dan bawahan, atasan dan koleganya, dan bawahan dan bawahan menentukan keberhasilan penugasan;
- 3) *Maximum individual development*, yaitu mengembangkan kecakapan individu semaksimal mungkin.

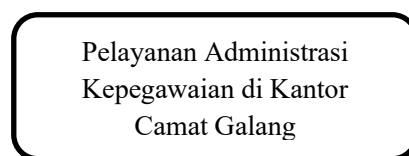
2.5.2. Fungsi Administrasi Kepegawaian

Menurut Felix A. Nigro (1980), fungsi administrasi kepegawaian negara adalah sebagai berikut:

- 1) Pengembangan struktur organisasi untuk melaksanakan program kepegawaian sehingga tugas dan tanggung jawab setiap pegawai ditentukan dengan tegas dan jelas;
- 2) Klasifikasi jabatan yang sistematis dan perencanaan gaji yang adil dengan mempertimbangkan saingan dari sektor swasta;
- 3) Penarikan tenaga kerja yang baik;
- 4) Seleksi pegawai yang menjamin pengangkatan calon pegawai yang cakap dan penempatannya dalam jabatan yang sesuai;
- 5) Penilaian kecakapan pegawai secara berkala dengan tujuan meningkatkan hasil kerja dan menentukan pegawai-pegawai yang cakap;
- 6) Perencanaan kenaikan jabatan yang didasarkan atas kecakapan pegawai dengan adanya sistem jabatan dengan cara menempatkan pegawai-pegawai yang cakap ditempatkan pada jabatan-jabatan yang sesuai dengan kecakapannya sehingga mereka dapat mencapai tingkat jabatan yang setinggi-tingginya;

2.6. Kerangka Pemikiran

Tabel 2.1.
Kerangka Pemikiran





Sumber: data diolah, 2022

2.7. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.2.
Penelitian Terdahulu

NO	NAMA/ TAHUN/ SUMBER	JUDUL	URAIAN	HASIL
1	Susilawati/2022/ Tesis Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Tamansiswa Palembang	Pengawasan Administrasi Kepegawaian Pada Bagian Umum Sekretariat Daerah Kota Palembang	<ul style="list-style-type: none"> • Metode: Kualitatif • Fokus: Administrasi Kepegawaian • Informan: 10 Orang • Teknik Sampel: <i>purposive sampling</i> • Lokus: Bagian Umum Sekda Kota Palembang 	Hasil penelitian adalah Pengawasan Administrasi Kepegawaian bagian umum Sekretariat Daerah Kota Palembang, belum optimal dan perlu peningkatan dari berbagai aspek terutama SDM bidang Administrasi Kepegawaian perlu memahami Tugas Pokok dan Fungsi dari Administrasi. Bentuk Pengawasan yang dapat diterapkan pada Bagian Umum Setda, khususnya terkait administrasi kepegawaian adalah pengawasan yang bersifat administratif atau ketatausahaan. Begitupula pelaksanaan administrasi kepegawaian yang berwenang mengangkat, memindahkan dan memberhentikan pegawai yang memiliki spesifikasi

				tertentu, pengawasan yang dapat dilakukan bersifat administratif atau ketatausahaan
2	Yuli Putri Zaituna & Ida Syafriyani/ 2018/ JPSI (Journal of Public Sector Innovations), Vol. 3 No. 1 (2018): November 2018	Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di BKPSDM Kabupaten Sumenep	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel: e-gov • Teori: Wibawa (2009:99) • Fokus: Pelayanan Administrasi Kepegawaian berbasis pemanfaatan teknologi (e-gov) • Metode: deskriptif kualitatif • J. Informan: 3 org • Teknik Pngmpulan Data: wawancara, observasi, dan dokumentasi. • Teknik Analisis: reduksi data, display data, dan verifikasi data • Lokasi: BKPSDM Kab Sumenep 	hasil penelitian menunjukkan bahwa secara garis besar penerapan E-Government yang berupa SIMPEG telah baik diterapkan. Didukung dengan E-Leadership, pengelolaan informasi serta infrastruktur jaringan informasi yang telah menyediakan seperti adanya Server dan Fitur optic yang berfungsi untuk menyimpan data dan menyediakan jaringan pengelolaan data kepegawaian. Akan tetapi terdapat kendala yang menghambat penerapan E-Government yaitu terletak pada pejabat pengelolaan data di tiap-tiap OPD yang masih

				kurang memahami teknologi informasi.
3	Irma Suryani ^(1*) , Jamaluddin Jamaluddin ⁽²⁾ / 2016/ Jurnal Office, Vol. 2, No. 2, Juli - Desember 2016	Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel: Pelayanan Adm Kependudukan • Fokus: Adm Kependudukan • Metode: kualitatif • Jumlah Informan: 3 org • Teknik Pengumpulan Data: observasi, wawancara dan dokumentasi. • Teknik Analisis: pengumpulan, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan (verifikasi) • Lokasi: Kec. Pattallassang, Kab. Gowa 	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa dilihat pada Transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban menunjukkan pelayanan berjalan cukup baik.
4	Husnayaeni, Imran Ismail, & M. Rusli Engka / Jurnal Ada Na Gau: Public Administration Vol 1 No 1 (2020):	Pelayanan Administrasi Bagian Perlengkapan Dan Aset Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel: Kualitas Pelayanan Adm • Fokus: produksi, jasa, manusia, Proses Lingkungan • Metode: Kualitatif • Jumlah Informan: 13 orang. • Teknik Pngmpulan Data: observasi, wawancara, dan dokumentasi • Lokasi: Sekda Kab. Wajo 	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Administrasi Bagian Perlengkapan dan Asset pada Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo sudah cukup baik dan sistematis. Namun yang perlu ditingkatkan adalah Sumber daya Manusia, peningkatan Anggaran yang dapat menunjang kesejahteraan pengelola Administrasi Bagian Perlengkapan

				serta peningkatan sarana dan prasarana agar tugas dapat tercapai.
5	Juhriati, Alfi Sauqi/ 2021/ Jurnal FISIP Universitas Galuh	Efektivitas Penerapan Program Aplikasi Sistem Manajemen Administrasi Berbasis Online (Si_Marlin) Dalam Pelaksanaan Administrasi Perkantoran di Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel: Efektivitas • Teori: Gibson • Fokus: Efektivitas Si Marlin • Metode: kualitatif • J. Informan: 4 org • Teknik Pengumpulan Data: wawancara dan observasi serta studi kepustakaan • Teknik Analisis: reduksi data, data display, dan kesimpulan/verifikasi. • Lokasi: Sekda Kab Pangandaran 	Penerapan program aplikasi SI_MARLIN di Sekretariat Daerah Kabupaten Pangandaran belum efektif. Hal ini terlihat dari masih kurangnya sumber daya dan juga sarana prasarana purnunjang, serta lambatnya perbaikan dan pengembangan terhadap aplikasi SI_MARLIN.
6	Agustriani Susanti ^(1*) , Heri Kusmanto ⁽²⁾ , Usman Tarigan ⁽³⁾ , / 2018/ Jurnal Ilmu Administrasi Publik 6 (1) (2018): 47-57	Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel: Implementasi Kebijakan • Fokus: PATEN • Metode: Kualitatif • Jumlah Informan: 7 Orang • Teknik Pngmpulan Data: wawancara, observasi, studi kepustakaan& dokumentasi • Teknik Analisis: interaktif • Lokasi: Kec. Sidikalang, Dairi 	Berdasarkan hasil analisis penelitian, maka kecamatan memegang peranan penting sebagai pusat pelayanan yang paling dekat dengan masyarakat terutama daerah yang luas dan sulit dijangkau. Oleh karena itu selain adanya kewenangan yang luas sesuai dengan porsinya, maka kecamatan juga perlu didukung oleh dana, sarana prasarana serta aparatur yang memadai baik kuantitas maupun kualitasnya

7	Randi Lefino Saputra/ 2014/ Jurnal Administrasi Pendidikan Volume 2 Nomor 1, Juni 2014 Halaman 564 - 831	Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Pegawai Biro Administrasi Akademik Dan Kemahasiswaan (Baak) Di Universitas Negeri Padang	<ul style="list-style-type: none"> • Variabel: Persepsi masyarakat • Teori: - • Fokus: pelanan BAAK • Metode: deskriptif kuantitatif • Jumlah Sampel: 100 • Teknik Pngmpulan Data: Kuesioner • Teknik Analisis: regresi sederhana • Lokasi: UNP 	<i>The results shawed that the administration of employe service BAAK be in other category.</i>
---	--	---	---	---

Sumber: data diolah, 2022



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini merupakan sebuah penelitian yang bersifat deskriptif. Hal ini dilakukan karena penulis akan memperhatikan berbagai data dalam teknik kualitatif dan kemudian akan memberikan interpretasi terhadap data yang diperoleh. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang. Sementara itu pemilihan informan pada penelitian ini juga menggunakan teknik snowballing, yaitu teknik yang digunakan untuk mendapatkan informan yang relevan terkait topik permasalahan dalam penelitian. Teknik ini akan mengantarkan peneliti dalam memperoleh data dari satu informan ke informan lainnya melalui petunjuk informan utama.

Penelitian ini dilakukan juga bertujuan untuk melihat bagaimana pengawasan pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang. Penelitian ini bekerja dengan memahami makna yang mendasari tingkah laku partisipan atau informan, mendeskripsikan interaksi serta latar yang kompleks, eksplorasi untuk mengidentifikasi tipe-tipe informasi, mendeskripsikan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian terkait pelayanan publik (Faisal, 1990).

Data yang dikumpulkan berasal dari pengaturan alami sebagai sumber data langsung. Pemahaman data hanya dapat dilakukan jika kedalaman fakta sudah diperoleh. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan dan mendeskripsikan data

secara komprehensif dan utuh tentang pelayananan administrasi kepegawaian di Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang.

3.2. Fokus Penelitian

Sebelum menjelaskan mengenai fokus penelitian ini maka terlebih dahulu dijelaskan maksud menetapkan fokus penelitian. Moleong (2010) mengemukakan maksud menetapkan fokus yaitu, pertamata menetapkan fokus, dapat membantu studi; kedua, penetapan fokus itu berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi/memasukkan-mengeluarkan (*inclusion/inclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan (Moleong, 2010).

Dengan demikian maka fokus dalam penelitian sangat penting karena dengan fokus ini akan sangat membantu penulis mengungkapkan data yang akan dikumpulkan, diolah, dan dianalisis, sesuai dengan judul penelitian ini yaitu: Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang Kabupaten Deli Serdang. Maka yang menjadi fokus penelitian di sini adalah: (1) Bagaimana Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian pada Kantor Camat Galang, Kabupaten Deli Serdang; (2) Apa Saja Hambatan Pengawasan Pelayanan Administrasi Kepegawaian di Kantor Camat Galang, Kabupaten Deli Serdang.

3.3. Informan Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pelayananan administrasi kepegawaian di Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang. Sedangkan informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang yang penulis kelompokkan ke dalam tiga jenis informan, yaitu:

Tabel 3.1.
Daftar Informan

No	Jenis Informan	Jabatan	Jumlah (orang)
1	Informan Utama	Camat Galang, Kabupaten Deli Serdang.	1
		Sekretaris Camat Galang, Kabupaten Deli Serdang.	1
		Bendahara Camat Galang, Kabupaten Deli Serdang	1
		Kepala Subbagian Keuangan & Program	1
2	Informan Kunci	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang.	1
3	Informan Tambahan	lima orang pegawai kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang, yaitu: Maisyarah, Fitri Nasution, Tobi Gultom, Indra Lesmana, dan Muhammad Fandi	5
Jumlah			10

Sumber: data diolah,2022

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder

adalah literatur, artikel, jurnal serta di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiyono, 2011).

Jenis penelitian kualitatif adalah peneliti turun secara langsung turun ke lapangan untuk mengumpulkan data sebanyak mungkin untuk mempermudah penelitian dengan melalui proses mendengarkan secara langsung dari narasumber, mengamati, bertanya, menganalisis dari data yang diperoleh di lapangan. Proses pengumpulan data juga melalui melalui langkah-langkah: observasi lapangan, wawancara, telaah dokumen yang dilakukan sesuai kebutuhan.

3.4.1. Observasi

Observasi lapangan dilakukan pada penelitian ini, dalam konteks setiap realitas kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan Kecamatan Galang dengan pihak-pihak lain dalam hal pelayanan publik.

3.4.2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan sifatnya terbuka dalam memperoleh jawaban yang mendalam. Rangkaian pertanyaan yang tersusun dalam wawancara tidak dilengkapi dengan *option* jawaban yang sudah ditentukan terlebih dahulu, tetapi jawaban yang dikehendaki lebih luas, rinci dan lengkap. Cara yang dilakukan mendapat data dengan pihak yang bekerja untuk melakukan komunikasi publik terkait isu yang sedang diteliti.

3.4.3. Studi Dokumen

Studi dokumen dapat memperkuat sumber-sumber di dalam penelitian. Maksudnya ialah dengan melakukan penghimpunan dokumen-dokumen tertulis yang tersedia berupa keputusan tertulis, notulen, majalah, yang masih tersisa dari

rapat-rapat yang pernah dilakukan, komentar-komentar tentang berbagai keputusan dan notulen tersebut serta tulisan-tulisan lain yang berhubungan dengan itu.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dalam penelitian lapangan adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Adapun maksud dari pendekatan induktif memungkinkan temuan-temuan penelitian muncul dari keadaan umum, tema-tema dominan dan signifikan yang ada dalam data, tanpa mengabaikan hal-hal yang muncul oleh struktur metodologisnya. Tema-tema pokok sering terabaikan, keterangan ulang atau dibiarkan tidak tampak karena adanya prakonsepsi dalam mengumpulkan data dan proses analisis data (Moleong, 2010).

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasi data, memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2010). Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali (Sugiyono, 2011).

Data-data yang ditemukan di lapangan selanjutnya dilakukan proses reduksi data, yaitu pemilahan data yang dibutuhkan dalam penelitian lapangan ini, sementara data-data yang dianggap belum dibutuhkan di kumpulkan menjadi satu bagian tersendiri, hal ini untuk membantu konstruksi data agar tidak hilang, manakala dibutuhkan untuk jejaring data agar tidak putus. Reduksi data

dimungkinkan terlaksana jika penggalian informasi dari informan fokus pada isu penelitian yang sedang dilaksanakan (Lubis, 2016).

Penulis berangkat dari data yang ditemukan di lapangan, karena data adalah segala-galanya dalam penelitian. Oleh karena itu data harus benar-benar valid. Validitas data suatu penelitian terdapat pada alat untuk menjangkau data, apakah sudah tepat, benar, sesuai dan mengukur apa seharusnya diukur. Alat untuk menjangkau data penelitian kualitatif terletak pada penelitiannya yang dibantu dengan metode interview, observasi dan metode dokumentasi. Dengan demikian yang diuji ketepatannya adalah kapasitas penelitian dalam merancang fokus, menetapkan dan memilih informan, melaksanakan metode pengumpulan data dengan memperpanjang pengamatan, menganalisis dengan melakukan berbagai triangulasi dan menginterpretasikan dan melaporkan hasil penelitian yang semuanya itu perlu menunjukkan konsistensinya satu sama lain.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang. Lokasi ini beralamat di Jl. Sersan M. Arifin, Galang Kota, Kecamatan. Galang, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20585. Sementara jadwal rencana penyelesaian skripsi seperti berikut:

Tabel 3.2.
Jadwal Penyelesaian Skripsi

NO	URAIAN	2022					2023						
		08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	
1	Usulan Judul												
2	Pengumpulan data awal												
3	Penulisan Proposal												
4	Bimbingan Proposal												
5	Pendaftaran Seminar Proposal												
6	Seminar Proposal												
7	Usulan Penelitian												
8	Penelitian												
9	Input data dan Penulisan Hasil Penelitian												
10	Bimbingan Hasil Penelitian												
11	Pendaftaran Seminar Hasil												
12	Seminar Hasil Penelitian												
13	Revisi Skripsi												
14	Bimbingan Skripsi												
15	Pendaftaran Sidang Skripsi												
16	Sidang Skripsi												
17	Perbaikan hasil sidang												
18	Penyerahan Final Skripsi ke Prodi												

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Pelaksanaan administrasi kepegawaian di Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang belum optimal, terutama dalam aspek perencanaan pegawai, perekrutan pegawai, penempatan pegawai, pembinaan pegawai, pengawasan pegawai, dan pemberhentian pegawai. Hal ini mengindikasikan perlunya meningkatkan disiplin administrasi dan mengupayakan pembaruan kemampuan secara berkelanjutan.
2. Pelaksanaan administrasi kepegawaian di Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang, terdapat dua faktor yang berpengaruh, yaitu faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi sumber daya manusia, kerjasama antar pegawai, dan sarana prasarana yang memadai. Namun, terdapat juga faktor penghambat, seperti kondisi prasarana yang kurang baik, keterlambatan penyerahan materi pekerjaan, kebijakan atasan yang kadang-kadang mendadak, dan kurangnya komunikasi antar pegawai.

5.2. Saran

1. Dalam pelaksanaan administrasi kepegawaian hendaknya pada penempatan pegawai disesuaikan dengan pendidikan dan keahliannya. Dengan begitu akan lebih mudah dalam penyelesaian tugas atau pekerjaan.
2. Kepada Kantor Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang, sebaiknya menyediakan berbagai sarana dan prasarana demi menunjang

pelaksanaan administrasi kepegawaian di kantor kecamatan ini menjadi lebih optimal. Ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan menunjang para pegawai menjadi lebih baik.

3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Badu, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Makasar: Andi Offset.
- Fayol, H. (2016). *General and Industrial Management* (C. Storrs, Trans.). London: Ravenoi Books.
- Handoko, H. (1999). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rafika Aditam.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Bandar Maju.
- Kartasasmita, G. (1996). *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: LP3ES.
- Lijian P. Sinambela. (2006). *Reformasi Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Lubis, S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi*. Medan: USU Press.
- Mahmudi, M. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Makmur. (2011). *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Rafika Aditama.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nurcholis, H. (2007). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Osborne, D. (2000). *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohman, A. A. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Sarwoto. (1991). *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Sastrohadiwiryo, B. S. (2003). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sentosa, P. (2008). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Adiatma.
- Siagian, S. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Situmorang, V. M., & Juhir, J. (1994). *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Waldo, D. (1996). *Pengantar Studi Public Administration*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winardi. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Jurnal

- Ahmad, B. (2008). Kondisi Birokrasi di Indonesia dalam Hubungannya dengan Pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2).
- Maryam, N. S. (2017). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *JIPSI - Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6(1).
- Putri, N. L. A. (2022). Pengaruh Rekrutmen dan Penempatan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Kemuning Palembang. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 3(1), 13–18. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v3i1.675>

Penelitian Ilmiah Lainnya

- Ahmad. (2018). *Analisis Rancangan Sistem Informasi Kepegawaian dalam Meningkatkan Efisiensi Kerja pada Kantor Camat Somba Opu Kabupaten Gowa*. Universitas Muhammadiyah Makkasar.

LAMPIRAN

Wawancara penulis dengan para informan tanggal 25-30 Januari 2023





Observasi peningkatan pelayanan di Kantor Kecamatan Galang, 8 Februari 2023



Observasi kunjungan Tim Evaluasi Kinerja Kecamatan (EKK) Kabupaten Deli Serdang ke Kecamatan Galang, 2-3 Maret 2023

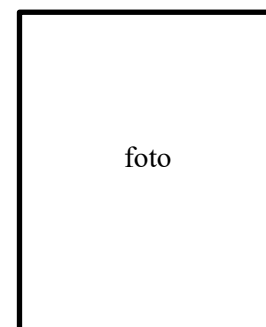




Apel pagi dan pengarahan rutin dari Camat Kecamatan Galang



LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP SINGKAT



Nama : KUSMANADI
Tempat dan Tgl Lahir : Desa Paku, 08 Agustus 1980
Agama : Islam
Pekerjaan : Pegawai Negeri Sipil (PNS)

Pendidikan Formal :
Tahun 2020 - Sekarang : Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fisipol UMA
Tahun 1997 - Tahun 2000 : Madrasah Aliyah Swata (MA- Swasta) Al- Wasliyah Galang
Tahun 1994 - Tahun 1997 : Madrasah Tsanawiyah Swasta (MTS Swasta) Al-Wasliyah Galang
Tahun 1988 - Tahun 1994 : SD Negeri 106197 Paku

Alamat Rumah : Dusun II Desa Paku Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang

E-mail : kusmanadijja@gmail.com
Tlf / Hp : 0853-7129-3692